



Manuale Utente

delle funzionalità di back-office del Tool della Rete degli Sportelli Informativi





Sommario

Introduzione.....	4
Accesso al sistema.....	5
Accesso UrpTool.....	6
Struttura delle pagine.....	7
Home Page.....	8
Sportello informativo.....	9
Dettaglio.....	9
Modifica dati.....	9
Sedi.....	9
Organigramma.....	12
Lista Strutture.....	12
Lista Sedi.....	13
Lista Dipendenti.....	15
Segnalazioni.....	17
Requisiti per l'attivazione.....	17
Inserisci.....	18
Cerca.....	19
Gestione Segnalazione.....	21
Dati segnalatore.....	21
Segnalazioni accorpate.....	22
Dati B.O.....	23
Supporto.....	24
Risposta dal supporto.....	25
Risposta al segnalatore.....	25
Statistiche generali segnalazioni.....	26
Tipo segnalazioni.....	27
Impostazioni segnalazioni.....	28
Gestioni Notifiche.....	29
Email pendenti.....	29



Contatti.....	33
Inserisci.....	33
Cerca.....	34
Statistiche generali.....	35
Statistiche area/argomento.....	36
Schede.....	39
Inserisci.....	39
Cerca.....	40
Cruscotto sportello.....	42
Gestione tabelle.....	44
Aree/Argomento.....	44
Personalizzazione variabili.....	47
Contatti.....	48



Introduzione

Il presente documento illustra le modalità per l'utilizzo della nuova versione del tool della Rete degli sportelli informativi. Rispetto alla precedente versione sono state riviste la parte grafica e le funzionalità. Alcune funzionalità, non utilizzate già nella vecchia versione, non sono state riproposte.

Alcune novità:

- Ricerche all'interno delle varie componenti del tool:

È stata introdotta una modalità semplificata per la ricerca all'interno delle funzionalità che prevedono la gestione di dati e informazioni. All'apertura della ricerca, oltre alla form con i vari campi per filtrare la ricerca stessa, viene mostrata anche una lista strutturata per campi dei dati/informazioni contenuti, ordinata in base ad un criterio definito di default. La prima riga di tale lista è vuota e consente di inserire dati che fungono da filtri di ricerca. Man mano che si digitano i caratteri la lista si aggiorna in base alla stringa che viene digitata.

- Gestione delle liste e dei risultati di ricerca:

Le liste di dati e informazioni presenti nelle varie funzionalità possono essere gestite tramite alcune azioni che vengono qui riepilogate e descritte (vengono comunque illustrate nel corso del manuale in relazione a ciascuna specifica funzionalità):

- **Cerca:** Per aprire la maschera di ricerca.
- **Nascondi:** Per chiudere la maschera di ricerca.
- **Colonne:** Per selezionare le colonne che si vogliono visualizzare nella lista.
- **Reset:** Per resettare i filtri impostati.
- **Download:** Per scaricare la lista mostrata a video in formato Excel.
- **Opzioni:** Per scegliere quali righe della lista vogliamo scaricare nel documento Excel e per scegliere il nome del documento Excel scaricato.



Accesso al sistema

L'accesso all'applicazione web UrpTool per la gestione del back office del tool della Rete degli Sportelli informativi, è consentito solamente ad operatori di URP/Sportello accreditati sul sistema.

Nel caso in cui si renda necessario far accedere al sistema nuovi operatori occorre chiederne il censimento scrivendo a reteurp@regione.toscana.it ed indicando per ciascun operatore:

- URP/Sportello su cui si richiede l'accREDITamento
- Nome
- Cognome
- Codice fiscale
- Indirizzo email

Per poter accedere all'applicazione web UrpTool, ogni operatore accreditato potrà utilizzare uno fra i seguenti sistemi di autenticazione, con relative credenziali personali:

- Tessera sanitaria-CNS attivata
- SPID
- CIE (Carta di Identità elettronica)



Accesso UrpTool

L'applicazione web UrpTool è accessibile negli ambienti di test e produzione ai seguenti indirizzi:

- Ambiente di test: <https://webtrial.regione.toscana.it/urptool2/>
- Ambiente di produzione: <https://web.regione.toscana.it/urptool2/>

Per effettuare l'accesso al sistema è necessario digitare l'indirizzo web dell'ambiente desiderato sulla barra degli indirizzi ed effettuare il login con le proprie credenziali d'accesso.

Nel caso l'operatore sia accreditato su più URP/Sportelli, verrà mostrato un menù a tendina da cui selezionare lo sportello informativo a cui si desidera accedere.

U.R.P. e Sportelli informativi
NESSUNO SPORTELLLO SELEZIONATO

Mario Rossi
AMMINISTRATORE
CAMBIA LOGOUT

Home

Scelta Sportello Informativo

Salve,
Prima di proseguire devi scegliere su quale Sportello informativo intendi operare tra quelli a te abilitati

Sportello Informativo: URP Regione Toscana Giunta

Prosegui

Rete degli Sportelli Informativi della Toscana

Figura 1

Cliccando sul bottone “Prosegui” l'utente accederà effettivamente all'applicazione UrpTool.

Se invece l'operatore ha accesso ad un solo URP/Sportello, dopo aver inserito le proprie credenziali di accesso entrerà direttamente nella home page del sistema UrpTool.



Struttura delle pagine

Ogni pagina dell'applicazione è composta da

- Barra superiore: fissa e presente in tutte le pagine, contiene:
 - il nome dell'operatore che ha effettuato l'accesso
 - il ruolo attribuito dall'applicazione all'utente: operatore o amministratore
 - nel caso l'utente sia accreditato su più di uno sportello il pulsante per modificare l'URP/Sportello al quale si è acceduti
 - il pulsante per effettuare il logout dall'applicazione
- Menu di sinistra: fisso in tutte le pagine, consente la navigazione fra le macro funzionalità. Cliccando alcune voci il menu si espande e mostra le funzionalità di dettaglio
- Parte centrale: mostra il contenuto specifico della pagina
- Barra inferiore: fissa in tutte le pagine, delinea la fine della pagina



Home Page

Per accedere alla home page è necessario cliccare sul pulsante Home presente nel menù laterale.

La Home Page presenta nella parte centrale la funzione di Apertura Sportello e la Bacheca dei messaggi.

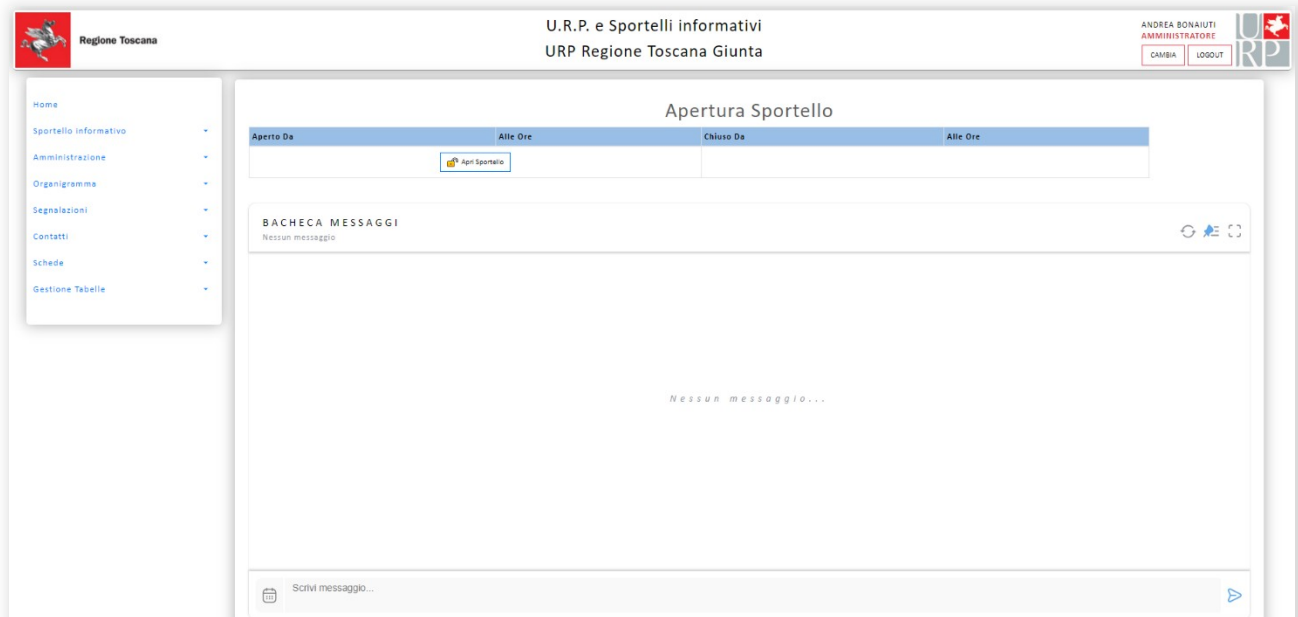


Figura 2

Apertura Sportello

La funzione di Apertura Sportello consente di registrare gli orari effettivi di apertura e chiusura di uno sportello.

Per utilizzarla è sufficiente cliccare sul pulsante Apri Sportello al momento dell'apertura e sul pulsante Chiudi Sportello al momento della chiusura. Nel caso ci si dimentichi di chiudere uno sportello aperto, il sistema provvederà comunque alla sua chiusura a fine giornata.

Si specifica che questa funzionalità è stata realizzata per rispondere alle esigenze di specifici sportelli informativi: ha valore puramente informativo e può essere ignorata dagli sportelli che non necessitano la registrazione di tali dati.

Tramite la funzione Cruscotto sportelli che sarà illustrata più avanti è possibile verificare le aperture e chiusure registrate.

Bacheca messaggi

La bacheca dei messaggi consente di condividere messaggi con gli altri operatori dello sportello.



Per inserire un messaggio, è necessario digitare il testo all'interno della textarea in basso o aggiungere un allegato. Inoltre, è richiesto selezionare la data di scadenza del messaggio premendo sull'apposita icona e successivamente confermare l'invio del messaggio premendo sull'icona corrispondente.

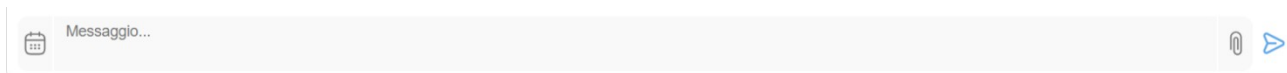


Figura 3

Dopo l'inserimento di uno o più messaggi, la bacheca assumerà l'aspetto mostrato nella figura sottostante.

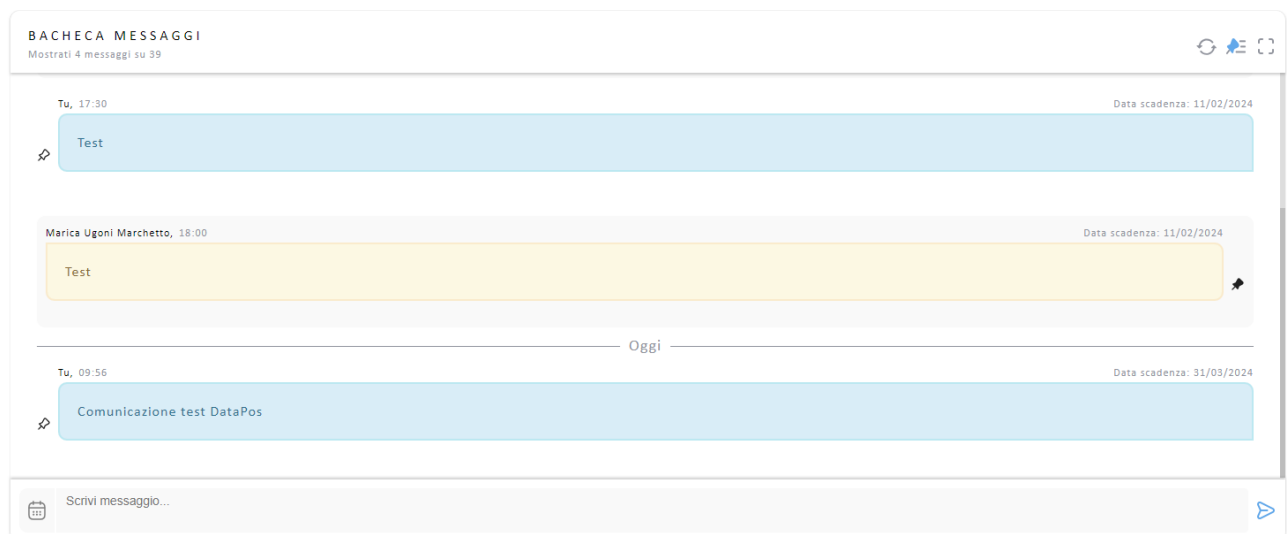


Figura 4

In questa sezione della bacheca sono visibili tutti i messaggi non scaduti. Il messaggio visualizzato in basso è l'ultimo inserito; scorrendo verso l'alto con il mouse, è possibile consultare i messaggi precedenti.

I messaggi di colore blu sono quelli inseriti da noi, mentre i messaggi di colore giallo sono quelli inseriti da altri operatori.

Premendo sul bottone 'Carica messaggi precedenti', verranno aggiunti alla visualizzazione altri messaggi inseriti in precedenza.

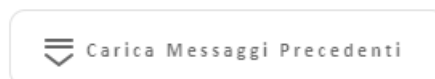


Figura 5

Per ciascun messaggio, saranno disponibili le seguenti informazioni:

- L'utente che lo ha inserito
- La data e l'orario di inserimento




- La data di scadenza
- Il testo del messaggio

Se nel testo del messaggio sono presenti uno o più link, saranno resi cliccabili e verrà mostrata un'anteprima del link contenente un'immagine, un titolo e una descrizione se disponibili.



Figura 6

Per ciascun allegato inserito, sarà disponibile il nome e le dimensioni dell'allegato. Inoltre, sarà possibile scaricare l'allegato premendo sul bottone .

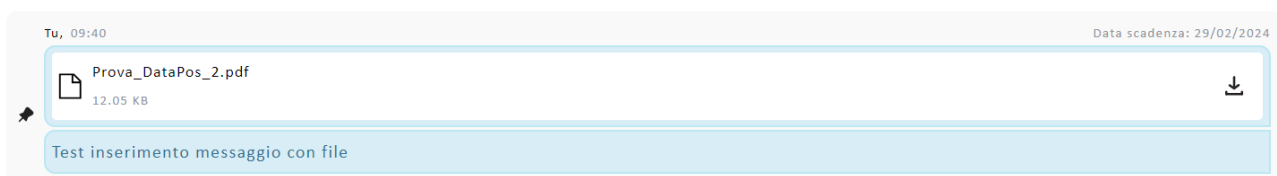









Figura 7

Qualsiasi messaggio, indipendentemente dall'operatore che lo ha inserito, può essere fissato (premendo sull'icona ) o sfissato (premendo sull'icona )

In alto nella bacheca dei messaggi, sono presenti i seguenti bottoni:

-  Ricarica la lista.
-  Apri la lista dei messaggi fissati
-  Chiudi la lista dei messaggi fissati



-  Visualizza a schermo intero l'intera bacheca messaggi
-  Esci dalla modalità a schermo intero

Dopo aver aperto la sezione dei “Messaggi fissati”, la bacheca assumerà l'aspetto mostrato nella figura sottostante.

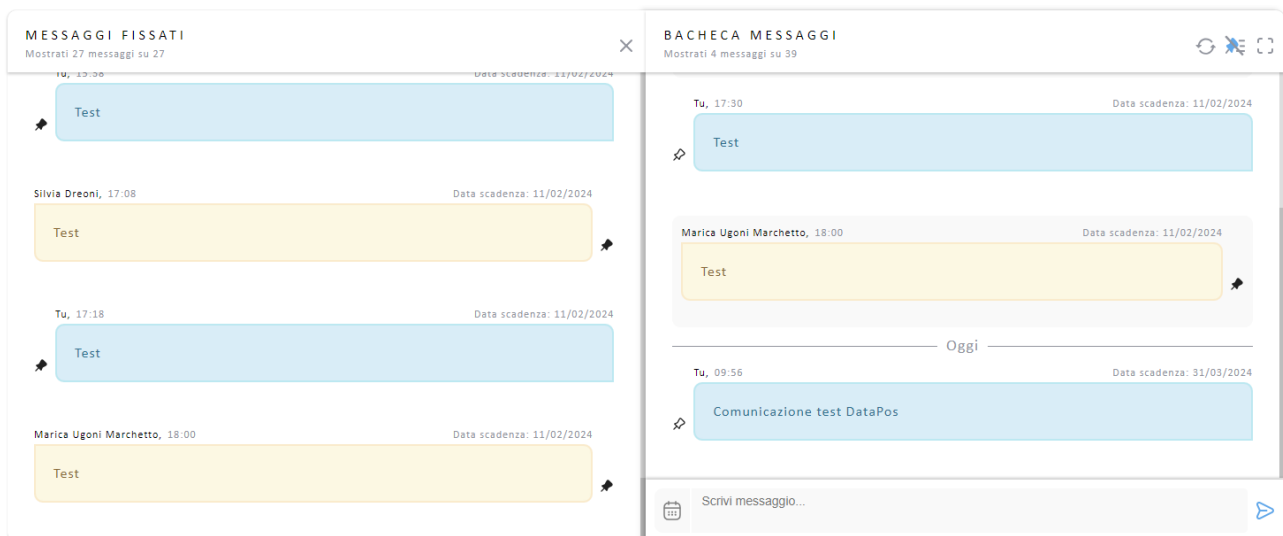



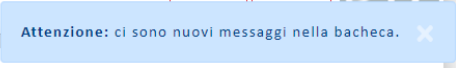
Figura 8


In questa sezione, vengono visualizzati solo i messaggi fissati, ordinati come nella lista principale della ‘Bacheca messaggi’. Le informazioni mostrate per ciascun messaggio sono le stesse viste in precedenza.

Premendo sull'icona , sarà possibile sfissare il messaggio, che verrà rimosso dalla lista dei messaggi fissati.

In alto alla sezione ‘messaggi fissati’ è presente il bottone:

-  Chiude la sezione ‘Messaggi fissati’

Nel caso in cui arrivino uno o più nuovi messaggi da altri operatori, verrà mostrata una notifica in alto a destra, che scomparirà dopo pochi secondi ().

Inoltre, nel menù di sinistra apparirà un badge contenente il numero dei nuovi messaggi ricevuti (), il quale rimarrà fisso finché non ricaricheremo la bacheca dei messaggi.





Sportello informativo

La funzione consente la gestione delle informazioni relative all'URP/Sportello. (Recapiti, orari di apertura e la lista delle sedi).

Dettaglio

Selezionando dal menù a sinistra il voce *Dettaglio* sotto la voce *Sportello informativo*, si aprirà una pagina contenente una tabella con i dati dello sportello informativo.

Dettaglio Sportello informativo

Indietro

Codice urp:	13131K0000480170
Ente sottoclasse:	Regione
Comune:	FIRENZE
Stato:	Visibile
Master:	
Descrizione:	URP Regione Toscana Giunta
Tools attivi:	Infourp Organigramma Schede Segnalazioni FAQ Contatti Gestione tabelle Gestione apertura sportello

Modifica

Figura 9

Modifica dati

Cliccando il bottone "Modifica" sarà possibile modificare i dati dello sportello informativo e per salvare le modifiche basterà premere sul bottone "Salva".

Sedi

Selezionando dal menù a sinistra il voce *Sedi* sotto la voce *Sportello informativo*, si aprirà una pagina contenente una lista di tutte le Sedi associate allo sportello informativo.



Sede principale	Descrizione urp	Indirizzo	Località	Comune	Responsabile	Addetti
si	URP Regione Toscana Giunta	Via di Novoli, 26		FIRENZE (FI)	Utente Test	Luigi Rossi Bianchi Paolo
no	URP Regione Toscana Giunta	Via Petrarca n. 3	Badia	BARBERINO DI MUGELLO (FI)	Luigi Bianchi	Mario Rossi

Figura 10

Per ogni Sede è possibile effettuare le seguenti azioni:




-  Permette di visualizzare le informazioni riguardanti la Sede.
-  Permette di modificare le informazioni della Sede.
-  Permette di eliminare la Sede.



Figura 11

Per ogni singola Sede è possibile effettuare operazioni che riguardano tutte le Sedi presenti nella lista, rappresentate dai singoli bottoni posizionati in alto alla pagina.

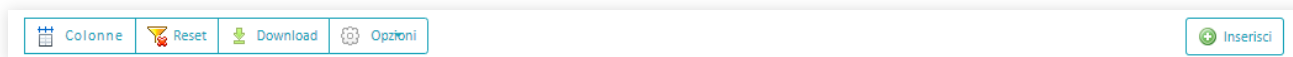


Figura 12

- **Colonne:** Per selezionare le colonne che si vogliono visualizzare nella lista.
- **Reset:** Per resettare i filtri impostati
- **Download:** Per scaricare la lista mostrata a video in formato Excel.
- **Opzioni:** Per scegliere quali righe della lista vogliamo scaricare nel documento Excel e per scegliere il nome del documento Excel scaricato.
- **Inserisci:** Cliccando sul bottone “Inserisci” si aprirà una pagina contenente la form di inserimento di una nuova Sede. Dopo aver valorizzato i campi desiderati sarà possibile salvare la Sede cliccando sul bottone “Salva” e verrà caricata la pagina con la lista di tutte le Sedi.

Nella seconda riga della lista, sotto al nome di ciascuna colonna, è presente un campo input dove è possibile inserire parole chiave per filtrare le colonne della lista di Sedi.



Lista Sedi

Colonne Reset Download Opzioni

Inserisci

	Sede principale	Descrizione urp	Indirizzo	Località	Comune	Responsabile	Addetti
	si	URP Regione Toscana Giunta	Via di Novoli, 26		FIRENZE (FI)	Utente Test	Luigi Rossi Bianchi Paolo
	no	URP Regione Toscana Giunta	Via Petrarca n. 3	Badia	BARBERINO DI MUGELLO (FI)	Luigi Bianchi	Mario Rossi

Figura 13



Organigramma

La funzione serve per gestire la banca dati degli uffici (Strutture), dei dipendenti e delle sedi dell'ente.

Lista Strutture

Selezionando dal menù a sinistra la voce *Strutture* sotto la voce *Organigramma*, si aprirà una pagina contenente la lista di tutte le Strutture e gli uffici relativi all'Ente di cui l'URP/Sportello fa parte.

Codice	Nome Struttura	Responsabili
06267	ACQUISTI E FORNITURE SERVIZI DI RISTORAZIONE	
06383	ADEMPIMENTI E PROCEDURE AMMINISTRATIVE TRASVERSALI AL SETTORE SISMICA	DE SANCTIS Claudia
06680	ADEMPIMENTI FISCALI. ATTIVITA' TRIBUTARIE GESTITE IN CONVENZIONE. GESTIONE AMMINISTRATIVA CANONI DEMANIALI.	MORANDINI Giovanni
06119	ADEMPIMENTI GIURIDICO-AMMINISTRATIVI RELATIVI AI CONTRATTI FERROVIARI REGIONALI	
04946	AFFARI GENERALI E SUPPORTO GIURIDICO ALLA DIREZIONE	
02511	AFFARI ISTITUZIONALI E DELLE AUTONOMIE LOCALI E CULTURA DELLA LEGALITA'	
03061	AGENZIA PER LE ATTIVITA' DI INFORMAZIONE DEGLI ORGANI DI GOVERNO DELLA REGIONE	
50117	AGRICOLTURA E SVILUPPO RURALE	
06633	AGROAMBIENTE E SVILUPPO RURALE	
06402	AIA FIRENZE. SUPPORTO GENERALE AIA E PREVENZIONE INTEGRATA INQUINAMENTI	POGGIALI Francesca
06363	AIA: PRESIDIO ZONALE SIENA E GROSSETO; SUPPORTO GENERALE PER LA TUTELA DELLE ACQUE.	PECORI Luca
50118	AMBIENTE ED ENERGIA	
04206	AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE	GUIGLI Marialuisa

Figura 14

Per ogni Struttura è possibile effettuare le seguenti azioni:

- Permette di visualizzare le informazioni riguardanti la Struttura.
- Permette di modificare le informazioni della Struttura.
- Permette di eliminare la Struttura.



Figura 15

Per ogni singola Struttura è possibile effettuare operazioni che riguardano tutte le Strutture presenti nella lista, rappresentate dai singoli bottoni posizionati in alto alla pagina.

Figura 16

- **Colonne:** Per selezionare le colonne che si vogliono visualizzare nella lista.



- **Reset:** Per resettare i filtri impostati
- **Download:** Per scaricare la lista mostrata a video in formato Excel.
- **Opzioni:** Per scegliere quali righe della lista vogliamo scaricare nel documento Excel e per scegliere il nome del documento Excel scaricato.
- **Inserisci:** Cliccando sul bottone “Inserisci” si aprirà una pagina contenente la form di inserimento di una nuova Struttura. Dopo aver valorizzato i campi desiderati sarà possibile salvare la Struttura cliccando sul bottone “Salva” e verrà caricata la pagina con la lista di tutte le Strutture.
- **Cerca:** Inserendo un testo nel casella “Cerca” verrà effettuata una ricerca in archivio. Il testo inserito verrà ricercato nei seguenti campi: “Codice struttura”, “Descrizione struttura”, “Codice struttura padre”, “Declar”, “Matricola responsabile”, “Cognome responsabile” e “Keyword”.

Nella seconda riga della lista, sotto al nome di ciascuna colonna, è presente un campo input dove è possibile inserire parole chiave per filtrare le colonne della lista di Strutture.










	↕ Codice	↕ Nome Struttura	↕ Responsabili	↕
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
  	06267	ACQUISTI E FORNITURE SERVIZI DI RISTORAZIONE		
  	06383	ADEMPIMENTI E PROCEDURE AMMINISTRATIVE TRASVERSALI AL SETTORE SISMICA	DE SANCTIS Claudia	
  	06680	ADEMPIMENTI FISCALI. ATTIVITA' TRIBUTARIE GESTITE IN CONVENZIONE. GESTIONE AMMINISTRATIVA CANONI DEMANIALI.	MORANDINI Giovanni	

Figura 17

Lista Sedi

Selezionando dal menù a sinistra il voce *Sedi* sotto la voce *Organigramma*, si aprirà una pagina contenente la lista di tutte le sedi relative all'Ente di cui l'URP/Spportello fa parte.



U.R.P. e Sportelli informativi
URP Regione Toscana Giunta

Mario Rossi
OPERATORE
LOGOUT

Lista Sedi

Colonne Reset Download Opzioni

Inserisci Cerca...

Indirizzo	Localita	Comune
ARCHIVIO GRANCIA - 58100 - LOC. GRANCIA - GROSSETO		GROSSETO (GR)
ARTEA - VIA BARDAZZI 19/21 - 50127 - FIRENZE		FIRENZE (FI)
ARTI - LOC. SALCETO 121 - 53036 - POGGIBONSI - SI		POGGIBONSI (SI)
ARTI - VIA DELLE TORRI 23 - 50142 - FIRENZE - ISOLOTTO		FIRENZE (FI)
ARTI - VIA MANNELLI - 50131 - FIRENZE		FIRENZE (FI)
ARTI - VIA TRIPOLI 19 - 51100 - PISTOIA		PISTOIA (PT)
ARTI - VIA V. EMANUELE II 62/64 - 50134 - FIRENZE - FABBRICOTTI		FIRENZE (FI)
ARTI - VIA VECCHIA.PESCIATINA - 55100 - SAN VITO - LUCCA		PESCIA (PT)
C.IDR. NODICA- VIA AMEDEO 1-56019 - VECCHIANO - PI		VECCHIANO (PI)
C.SO GRAMSCI 110 - 51100 - PISTOIA		PISTOIA (PT)
CORSO CARDUCCI 57 - 58100 - GROSSETO		GROSSETO (GR)
CORSO G. GARIBALDI 7 - 53047 - SARTEANO - SI		SARTEANO (SI)
DEPENDANCE VIA FARINI, 8 - 50121 - FIRENZE		FIRENZE (FI)
INTERPORTO VIA DELLE COLLINE 100 - GUASTICCE - LIVORNO		LIVORNO (LI)

Figura 18

Per ogni Sede è possibile effettuare le seguenti azioni:




-  Permette di visualizzare le informazioni riguardanti la Sede.
-  Permette di modificare le informazioni della Sede.
-  Permette di eliminare la Sede.



Figura 19

Per ogni singola Sede è possibile effettuare operazioni che riguardano tutte le Sedi presenti nella lista, rappresentate dai singoli bottoni posizionati in alto alla pagina.

Colonne Reset Download Opzioni

Inserisci Cerca...

Figura 20

- **Colonne:** Per selezionare le colonne che si vogliono visualizzare nella lista.
- **Reset:** Per resettare i filtri impostati
- **Download:** Per scaricare la lista mostrata a video in formato Excel.
- **Opzioni:** Per scegliere quali righe della lista vogliamo scaricare nel documento Excel e per scegliere il nome del documento Excel scaricato.
- **Inserisci:** Cliccando sul bottone "Inserisci" si aprirà una pagina contenente la form di inserimento di una nuova Sede. Dopo aver valorizzato i campi desiderati sarà possibile salvare la Sede cliccando sul bottone "Salva" e verrà caricata la pagina con la lista di tutte le Sedi.



- **Cerca:** Inserendo un testo nel casella “Cerca” verrà effettuata una ricerca in archivio. Il testo inserito verrà ricercato nei seguenti campi: “Indirizzo sede”, “Comune”, “Nome dipendente”, “Cognome dipendente”, “Matricola dipendente”, “Descrizione struttura” e “Keyword”.

Nella seconda riga della lista, sotto al nome di ciascuna colonna, è presente un campo input dove è possibile inserire parole chiave per filtrare le colonne della lista delle Sedi.

	Indirizzo	Localita	Comune
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	ARCHIVIO GRANCIA - 58100 - LOC. GRANCIA - GROSSETO		GROSSETO (GR)
	ARTEA - VIA BARDAZZI 19/21 - 50127 - FIRENZE		FIRENZE (FI)
	ARTI - LOC. SALCETO 121 - 53036 - POGGIBONSI - SI		POGGIBONSI (SI)
	ARTI - VIA DELLE TORRI 23 - 50142 - FIRENZE - ISOLOTTO		FIRENZE (FI)

Figura 21

Lista Dipendenti

Selezionando dal menù a sinistra la voce *Dipendenti* sotto la voce *Organigramma*, si aprirà una pagina contenente la lista di tutti i Dipendenti dell’Ente di cui l’URP/Sportello fa parte.

U.R.P. e Sportelli informativi
URP Regione Toscana Giunta

Mario Rossi
OPERATORE
[LOGOUT](#)

Home
Sportello informativo
Organigramma
Strutture
Sedi
Dipendenti
Segnalazioni
Contatti
Schede
Cruscotto sportelli
Gestione Tabelle

Lista Dipendenti

Colonne

Inserisci

	Nome	Matricola	Struttura	Keyword
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	ABATANTUONO Giuseppe	0008083	SISMICA	PISTOIA, sismica
	ACCIAI Serenella	0014714	SANITA' DIGITALE E INNOVAZIONE	
	ACCIAIOLI Maria Rosa	0021141	ORGANIZZAZIONE E SVILUPPO RISORSE UMANE	
	ACCIAIOLI Stefano	0017910	SISMICA	sismica Firenze
	ACHENZA Laura	0020925	TURISMO, COMMERCIO E SERVIZI	
	ADESSI Andrea	0016516	GENIO CIVILE VALDARNO SUPERIORE	
	AFFORTUNATI Donatella	0013379	PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E TRASPARENZA. SERVIZI GIURIDICI TRASVERSALI.	
	AGNELLI Maria Pia	0012679	ATTIVITA' FAUNISTICO VENATORIA, PESCA IN MARE E RAPPORTI CON I GRUPPI DI AZIONE LOCALE DELLA PESCA (FLAGS)	AREZZO, Appostamenti, abilitazioni caccia di selezione, opzione forma di caccia, gestione GIS e cartografia, sportelli caccia
	AGNOLETTO Roberto	0007199	POLITICHE ABITATIVE	
	AGNOLUCCI Stefano	0019736	ISTRUZIONE E FORMAZIONE	AREZZO, rilascio duPLICATI corsi.

Figura 22

Per ogni Dipendente è possibile effettuare le seguenti azioni:




-  Permette di visualizzare le informazioni riguardanti il Dipendente.
-  Permette di modificare le informazioni del Dipendente.
-  Permette di eliminare il Dipendente.



Figura 23

Per ogni singolo Dipendente è possibile effettuare operazioni che riguardano tutti i Dipendenti presenti nella lista, rappresentate dai singoli bottoni posizionati in alto alla pagina.



Figura 24

- **Colonne:** Per selezionare le colonne che si vogliono visualizzare nella lista.
- **Reset:** Per resettare i filtri impostati
- **Download:** Per scaricare la lista mostrata a video in formato Excel.
- **Opzioni:** Per scegliere quali righe della lista vogliamo scaricare nel documento Excel e per scegliere il nome del documento Excel scaricato.
- **Inserisci:** Cliccando sul bottone “Inserisci” si aprirà una pagina contenente la form di inserimento di un nuovo Dipendente. Dopo aver valorizzato i campi desiderati sarà possibile salvare il Dipendente cliccando sul bottone “Salva” e verrà caricata la pagina con la lista di tutte i Dipendenti.
- **Cerca:** Inserendo un testo nel casella “Cerca” verrà effettuata una ricerca in archivio. Il testo inserito verrà ricercato nei seguenti campi: “Matricola”, “Cognome”, “Descrizione struttura”, “Indirizzo sede” e “Keyword”.

Nella seconda riga della lista, sotto al nome di ciascuna colonna, è presente un campo input dove è possibile inserire parole chiave per filtrare le colonne della lista dei Dipendenti.

	Nome	Matricola	Struttura	Keyword
  	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
  	ABATANTUONO Giuseppe	0008083	SISMICA	PISTOIA, sismica
  	ACCIAI Serenella	0014714	SANITA' DIGITALE E INNOVAZIONE	
  	ACCIAIOLI Maria Rosa	0021141	ORGANIZZAZIONE E SVILUPPO RISORSE UMANE	
  	ACCIAIOLI Stefano	0017910	SISMICA	sismica Firenze
  	ACHENZA Laura	0020925	TURISMO, COMMERCIO E SERVIZI	
  	ADESSI Andrea	0016516	GENIO CIVILE VALDARNO SUPERIORE	
  	AFFORTUNATI Donatella	0013379	PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E TRASPARENZA. SERVIZI GIURIDICI TRASVERSALI.	

Figura



Segnalazioni

La funzione consente la gestione di segnalazioni e reclami che vengono inviati all'URP/Sportello tramite i vari canali attivati (form online, telefono, email...) da cittadini e utenti.

L'applicazione consente di:

- acquisire le segnalazioni inviate dai cittadini tramite apposita form web
- inserire manualmente le segnalazioni dei cittadini in applicazione da parte degli operatori
- l'invio ai cittadini di una mail automatica di avvenuta registrazione della segnalazione e relativo numero di ticket
- l'inoltro agli uffici competenti di una mail per richiedere un supporto nel fornire la risposta al cittadino
- l'acquisizione automatica nell'applicazione delle email di risposta inviate dagli uffici competenti e l'eventuale recupero di email non acquisite automaticamente (email pendenti)
- l'invio della risposta al cittadino
- l'accorpamento di segnalazioni simili, ossia la gestione unificata di segnalazioni differenti riguardanti lo stesso problema
- la ricerca in archivio delle segnalazioni pervenute
- l'estrazione di statistiche e report

Mediante la voce del menù *Segnalazioni* è possibile accedere alla gestione delle Segnalazioni, sotto questa voce sono presenti le seguenti voci: "Inserisci", "Cerca", "Statistiche generali reclami", "Tipo segnalazioni", "Impostazioni" e "Email pendenti".

Requisiti per l'attivazione

Per poter utilizzare la funzionalità delle segnalazioni è necessario:

- Avere un indirizzo email applicativo sul dominio [regione.toscana.it](mailto:reteurp@regione.toscana.it) da utilizzare per lo scambio di email con gli uffici a cui si richiede un supporto. Per richiedere l'indirizzo email applicativo è necessario inviare una mail a reteurp@regione.toscana.it
- Avere un indirizzo email diverso dal precedente su qualunque dominio da utilizzare per l'invio di email ai cittadini: può essere utilizzato l'indirizzo email dell'URP/Sportello
- Aver configurato correttamente entrambi gli indirizzi email sopra citati nella sezione "Impostazioni" del menu "Segnalazioni" (come descritto più avanti in questo manuale)
- Aver inserito almeno una tipologia di segnalazione (come descritto più avanti in questo manuale)

Si suggerisce inoltre, per utilizzare a pieno le potenzialità dello strumento di:



- Utilizzare la sezione Organigramma, integrata con le segnalazioni, per il censimento di uffici e dipendenti dell'ente da contattare per ricevere un supporto
- Pubblicare un'apposita pagina sul sito dell'ente per consentire ai cittadini di inviare segnalazioni e reclami direttamente dal web. Per avere il supporto necessario alla realizzazione di tale pagina occorre inviare una mail a reteurp@regione.toscana.it

Nel caso si abbia la necessità di gestire segnalazioni con localizzazione geografica è necessario:

- definire almeno una tipologia di segnalazione con "indirizzo obbligatorio" Sì
- richiedere tramite mail a reteurp@regione.toscana.it l'acquisizione a sistema dello stradario relativo al territorio dell'URP/Sportello

Impostazioni segnalazioni

Dopo aver selezionato la voce "Impostazioni" il sistema mostrerà una pagina di visualizzazione contenente i dati di informazioni per Strutture e Utente.

Home

Sportello informativo

Amministrazione

Organigramma

Segnalazioni

Inserisci

Cerca

Statistiche generali segnalazioni

Tipo Segnalazioni

Impostazioni

Email pendenti

Contatti

Schede

Gestione Tabelle

Impostazioni segnalazioni

Indietro

Struttura:

Indirizzo email	test-urp@regione.toscana.it
User	uff0423@regione.toscana.it
Password	*****
Firma	Grazie per la collaborazione. Cordiali saluti. URP Giunta Regionale

Utente:

Indirizzo email	marica.ugonimarchetto@regione.toscana.it
Firma	Le chiediamo gentilmente di non rispondere a questa email che viene inviata tramite un sistema automatico che non ci consente di visionare la Sua risposta. Se desidera farci altre comunicazioni in merito alla questione da Lei sollevata e da quanto risposto dall'Ufficio Le chiediamo cortesemente di inserire una nuova segnalazione. Cordiali saluti. URP Giunta Regionale
Oggetto parte iniziale	Risposta alla segnalazione n.
Oggetto parte finale	

Gestione notifiche:

Notifica nuove segnalazioni	No
Notifica nuove risposte dal supporto	No

Modifica

gura 26

Fi



Le impostazioni della maschera servono per configurare le caselle di posta elettronica gestite dall'applicazione. La modifica di questa sezione è riservata ad utenti esperti. Si suggerisce di concordare le modifiche con l'URP della Giunta Regionale scrivendo all'email reteurp@regione.toscana.it.

In particolare è necessario inserire le seguenti informazioni:

- Strutture – indirizzo email: è l'indirizzo di posta elettronica utilizzato per inviare email alle strutture e per la ricezione delle risposte. Deve essere un indirizzo applicativo regionale creato ad hoc (per la creazione dell'indirizzo è possibile contattare il supporto regionale all'indirizzo email reteurp@regione.toscana.it)
- Strutture – user: è il nome utente dell'indirizzo di posta elettronica
- Strutture – password: è la password dell'indirizzo di posta elettronica
- Strutture firma: è il testo che viene aggiunto in coda alle email inviate alle strutture
- Cittadini – indirizzo email: è l'indirizzo di posta elettronica da cui arrivano le email ai cittadini in risposta alle segnalazioni. L'indirizzo può essere esterno a regione toscana.
- Cittadini – firma: è il testo che viene aggiunto in coda alle email inviate ai cittadini
- Cittadini – oggetto parte iniziale: è il testo che viene inserito prima del numero di ticket nell'oggetto delle email inviate ai cittadini
- Cittadini – oggetto parte finale: è il testo che viene inserito dopo il numero di ticket nell'oggetto delle email inviate ai cittadini

Cliccando sul bottone “Modifica” è possibile modificare dati e successivamente cliccando sul bottone “Salva” sarà possibile salvare i dati modificati.



Inserisci

La funzione consente agli operatori dell'URP/Sportello di inserire in procedura una segnalazione non ricevuta via web.

Dopo aver selezionato la voce "Inserisci" il sistema mostrerà la schermata rappresentata nella figure seguente:

Nuova Segnalazione	
← Indietro	
Cognome o ragione sociale *:	<input type="text"/>
Nome:	<input type="text"/>
Email *:	<input type="text"/>
Telefono *:	<input type="text"/>
Tipologia Segnalazione:	<input type="text" value="v"/>
Stradario:	<input type="text" value="Cerca strada"/>
Numero Civico:	<input type="text" value="Numero civico"/>
Segnalazione *:	<div style="border: 1px solid gray; height: 80px;"></div>
File Allegati	<input type="text" value="Seleziona uno o più file"/> <input type="button" value="Browse"/>
<input type="button" value="Salva"/>	

Figura 27

Se viene selezionata una tipologia di segnalazione con "indirizzo obbligatorio" Sì, sarà necessario compilare i campi Stradario e Numerico civico, altrimenti disabilitati.

Quando tutti i campi obbligatori saranno stati valorizzati con le informazioni richieste, l'utente potrà salvare la Segnalazione cliccando sul pulsante "Salva". Dopo il salvataggio il sistema reindirizzerà alla lista delle Segnalazioni.

Cerca

Dopo aver selezionato la voce "Cerca" il sistema mostrerà una pagina contenente la lista di Segnalazioni.

Le segnalazioni inserite direttamente dai cittadini compariranno nella lista delle segnalazioni con stato "Nuovo".



Figura 28

Cliccando sul bottone “Cerca” è possibile far comparire una maschera di ricerca per poter effettuare la ricerca inserendo dei filtri.

Stato segnalazione:	Nuovo <input checked="" type="checkbox"/>	Inoltrato <input checked="" type="checkbox"/>	Sollecitato <input checked="" type="checkbox"/>
	In gestione <input checked="" type="checkbox"/>	Concluso <input checked="" type="checkbox"/>	Archiviato <input type="checkbox"/>
	Inevasa <input type="checkbox"/>		
Data arrivo:	Da: <input type="text"/> A: <input type="text"/>		
Numero ticket:	<input type="text"/>		
Tipologia:	<input type="text"/>		
Segnalatore:	Nome: <input type="text"/> Cognome: <input type="text"/>		
Area/Argomento:	<input type="text"/>		
Oggetto:	<input type="text"/>		
Segnalazioni master:	<input type="button" value="Tutte"/> <input type="button" value="Master"/>		
Risposte dalle strutture:	<input type="button" value="Tutte"/> <input type="button" value="Nessuna risposta"/> <input type="button" value="Nuove risposte"/>		
Risposte ai segnalatori:	<input type="button" value="Tutte"/> <input type="button" value="Non inviata"/>		

Figura 29

Sotto la maschera di ricerca sono presenti i seguenti bottoni:

- **Cerca:** Permette di effettuare la ricerca con i filtri impostati.
- **Download:** Permette di scaricare in un file Excel la lista di tutte le Segnalazioni che rispettino i filtri impostati nella maschera di ricerca.
- **Reset:** Permette resettare i filtri con i valori di default.
- **Lista completa:** Permette di eseguire la ricerca con i filtri di default.

Dopo aver effettuato la ricerca verrà mostrato a video la lista delle segnalazioni trovate. Sopra alla lista sono presenti dei bottoni che permettono di interagire con la lista delle Segnalazioni.



Figura 30

- **Cerca:** Per aprire la maschera di ricerca.
- **Nascondi:** Per chiudere la maschera di ricerca.
- **Colonne:** per selezionare le colonne che si vogliono visualizzare nella lista.
- **Reset:** Per resettare i filtri impostati.
- **Download:** per scaricare la lista mostrata a video in formato Excel.
- **Opzioni:** per scegliere quali righe della lista vogliamo scaricare nel documento Excel e per scegliere il nome del documento Excel scaricato.

Nella seconda riga della lista, sotto al nome di ciascuna colonna, è presente un campo input dove è possibile inserire parole chiave per filtrare le colonne della lista delle Segnalazioni.



Figura 31

Nella prima colonna di ogni riga è presente un bottone azione raffigurato dall'icona di una "casa" che permette di accedere alla schermata di "Gestione della Segnalazione".



Gestione Segnalazione

La pagina di Gestione della Segnalazione è formata dalle seguenti sezioni: “Dati segnalatore”, “Segnalazioni accorpate”, “Dati B.O.”, “Supporto”, “Risposta dal supporto” e “Risposta al segnalatore”.

Dati segnalatore

In questa sezione sono riportati i dati del segnalatore. Di default i dati vengono mostrati solo in visualizzazione, cliccando sul bottone “Modifica” invece sarà possibile modificare i dati, per salvare i dati modificati si dovrà cliccare sul bottone “Salva”. Per annullare una modifica in corso d’opera sarà sufficiente cliccare sul bottone “Visualizza”.

Il bottone “Ticket” permette di inviare nuovamente un’email di conferma ricezione della segnalazione al segnalatore.

Gestione segnalazione

202282 - - Rossi Luigi - Nuovo

[← indietro](#)

Dati segnalatore	Segnalazioni accorpate	Dati B.O.	Supporto	Risposta dal supporto	Risposta al segnalatore
Visualizza Modifica Ticket					
Cognome:	Rossi				
Nome:	Luigi				
Email (non PEC):	a.bonaiuti@datapos.it				
Telefono:	3689745896				
Stradario:					
Numero civico:					
Comune:	FIRENZE				
Data inserimento:	20-12-2022 08:46				
Segnalazione:	Test Andrea per bottoni. DP				
Data invio email:	Inviata email di conferma ricezione al segnalatore in data: 20-12-2022 08:51				
Documenti:					

Figura 32



Segnalazioni accorpate

La sezione è dedicata alle “Segnalazioni accorpate” e ne viene mostrata una lista.

Dati segnalatore		Segnalazioni accorpate			Dati B.O.		Supporto		Risposta dal supporto		Risposta al segnalatore	
Segnalazione master												
	Ticket	Data inserimento	Segnalatore	Testo segnalazione	Indirizzo	Richieste supporto inviate	Risposte segnalatore		File allegati			
  	202215	15-03-2022 13:11	Luigi Bianchi	prova		No	•  risposta interlocutoria					

Figura 33

Le segnalazioni possono essere accorpate quando in fase di gestione ci si rende conto che riguardano lo stesso problema e possono quindi avere un iter di gestione comune, evitando di segnalare agli uffici competenti più volte lo stesso problema. Ad esempio si può riportare il caso della segnalazione relativa ad una buca. Se la stessa buca viene segnalata da più cittadini non occorre inviare all’ufficio competente tutte le segnalazioni relative a quella buca ma possono essere accorpate. Il sistema consente di gestire l’iter di segnalazione e poi di trasmettere con un unico invio un’email di risposta a tutti i cittadini delle segnalazioni accorpate. La segnalazione cui vengono accorpate le altre è detta “Master”.

Se la segnalazione che stiamo gestendo è la segnalazione master vedremo nella lista tutte le segnalazioni accorpate, per ogni segnalazione sarà possibile accedere alla pagina di “Gestione segnalazione” cliccando sul bottone a forma di “casa”, sarà possibile visualizzare il testo della segnalazione cliccando sul bottone a forma di “lente d’ingrandimento” e in fine cliccando sull’ultimo bottone sarà possibile disaccorpate la segnalazione.

Invece se la segnalazione che stiamo gestendo non è la master vedremo nella lista la segnalazione master e tutte le altre segnalazioni accorpate ad essa. È possibile distinguere la segnalazione master dall’icona a forma di “corona”. Per ogni segnalazione sarà possibile accedere alla pagina di “Gestione segnalazione” cliccando sul bottone a forma di “casa”, sarà possibile visualizzare il testo della segnalazione cliccando sul bottone a forma di “lente d’ingrandimento”.



In alto alla lista sono presenti due bottoni, il primo permette di disaccorpare la segnalazione da quella master, mentre il secondo bottone permette di rendere master la segnalazione che stiamo gestendo.

Dati segnalatore	Segnalazioni accorpate	Dati B.O.	Supporto	Risposta dal supporto	Risposta al segnalatore		
<div style="display: flex; justify-content: space-between;">DisaccorpaRendi master</div>							
Ticket	Data inserimento	Segnalatore	Testo segnalazione	Indirizzo	Richieste supporto inviate	Risposte segnalatore	File allegati
	202214	14-03-2022 11:46	a a	z	No		

Figura 34

Per accorpare una segnalazione non accorpata occorre inserire nell'apposito campo di testo che viene mostrato il numero di ticket di una segnalazione master e cliccare sul bottone "Accorpa segnalazione".

Dati segnalatore	Segnalazioni accorpate	Dati B.O.	Supporto	Risposta dal supporto	Risposta al segnalatore
Non ci sono segnalazioni accorpate per questa segnalazione.					
Numero ticket...					

Figura 35

Fig

Dati B.O.

In questa sezione sono riportati i dati di Back Office relativi alla gestione della segnalazione. Di default i dati vengono mostrati solo in visualizzazione, cliccando sul bottone "Modifica" invece sarà possibile modificare i dati e per salvare i dati modificati si dovrà cliccare sul bottone "Salva" invece per annullare la modifica si dovrà cliccare sul bottone "Visualizza".



Dati segnalatore	Segnalazioni accorpate	Dati B.O.	Supporto	Risposta dal supporto	Risposta al segnalatore
Visualizza Modifica					
Operatore Staff:	Paolo Ciampi				
Segnalazione Privata:	Si				
Stato:	Nuovo				
Oggetto:	Test oggetto.				
Note:	Test note.				
Aree/Argomenti:					
<input type="text" value="Politiche sociali --> Contributo famiglie con minori disabili (LR 73/2018)"/>					

Figura 36

Supporto

La sezione è dedicata alla gestione delle richieste di supporto/informazioni agli uffici per rispondere alla segnalazione. In questa sezione è possibile creare e inviare email per la richiesta di supporto agli uffici interni.

Cliccando sul bottone “Nuova richiesta” verrà mostrata la form di inserimento di una nuova richiesta.



Figura 37

Dopo aver valorizzato i vari campi, cliccando sul bottone “Salva” verrà salvata la richiesta. Per annullare l’inserimento della richiesta basterà cliccare sul pulsante “Lista” e verrà mostrata la lista di tutte le richieste.




Stato	Tipologia email	File allegati	Email destinatari
Da inviare. Ultima modifica:	Richiesta Supporto	No	A: a.bonaiuti.datapos@gmail.com

Figura 38

Per ogni richiesta sarà possibile effettuare le seguenti azioni:





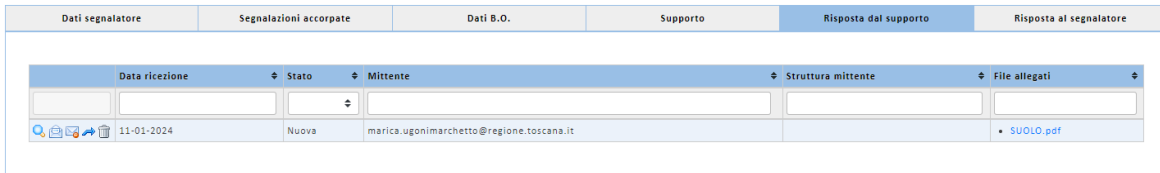
-  Permette di mostrare il testo dell'email per la richiesta.
-  Permette di modificare la richiesta.
-  Permette di inviare l'email al supporto.

Dopo aver inviato la richiesta rimarrà solamente il bottone per visualizzare il testo dell'email, mentre i bottoni per la modifica e l'invio non saranno più disponibili.

Risposta dal supporto






In questa sezione è presente una lista contenente tutte le risposte ricevute dal supporto.

Figura 39



Dati segnalatore	Segnalazioni accorpate	Dati B.O.	Supporto	Risposta dal supporto	Risposta al segnalatore
Data ricezione	Stato	Mittente	Struttura mittente	File allegati	
11-01-2024	Nuova	marica.ugonimarchetto@regione.toscana.it		• SUOLO.pdf	

Per ogni risposta sarà possibile effettuare le seguenti operazioni:

-  Permette di mostrare il testo dell'email di risposta scritto dal supporto.
-  Permette di cambiare lo stato della risposta da "Nuova" a "Letta".
-  Permette di cambiare lo stato della risposta da "Letta" a "Nuova".
-  Permette di aprire la sezione "Risposta al segnalatore" con la form di inserimento per la risposta al segnalatore aperta.
-  Permette di scartare la risposta del supporto e non sarà più visibile nella lista.

Risposta al segnalatore

In questa sezione è possibile creare e inviare email per la risposta al segnalatore. Cliccando sul bottone "Nuova risposta" verrà mostrata la form di inserimento di una nuova risposta.












Dati segnalatore	Segnalazioni accorpate	Dati B.O.	Supporto	Risposta dal supporto	Risposta al segnalatore
<div style="display: flex; justify-content: space-between;">ListaNuova rispostaSalva</div>					
Tipologia email *: <input type="text"/>					
Tipo risposta: <input type="text" value="E-mail"/>					
Testo: <div style="border: 1px solid #ccc; height: 100px;"></div>					
Allegati da inviare al segnalatore:					
Nuovi allegati					
Scegliere uno o più file: <input type="button" value="Scegli file"/>					
Allegati ricevuti dalla struttura					
<input type="checkbox"/> Prova_DataPos_3.pdf					
<input type="checkbox"/> file_master_da_supporto_2.pdf					
<input type="checkbox"/> file_master_da_supporto_3.pdf					
<input type="checkbox"/> file_master_da_supporto_1.pdf					
<input type="checkbox"/> file_da_supporto_2.pdf					
<input type="checkbox"/> file_da_supporto_1.pdf					
Fornitore risposta: <input type="text" value="ANDREA BONAIUTI"/>					
<input type="button" value="Salva"/>					

Figura 40

Dopo aver riempito i vari campi, cliccando sul bottone “Salva” la risposta sarà salvata. Per annullare l’inserimento della richiesta basterà cliccare sul pulsante “Lista” e verrà mostrata la lista di tutte le risposte.

Per ogni risposta sarà possibile effettuare le seguenti azioni:

-  Permette di mostrare il testo dell’email per la risposta.
-  Permette di modificare la risposta.
-  Permette di eliminare la risposta.
-  Permette di inviare l’email al segnalatore. Dopo aver inviato l’email i bottoni ,  e  non saranno più disponibili.
-  Permette di inviare l’email di risposta anche ai segnalatori delle varie email accorpate. (N.B. questo bottone sarà visibile solo per la segnalazione master)
-  Permette di copiare la stessa email di risposta anche per le segnalazioni accorpate. (N.B. questo bottone sarà visibile solo per la segnalazione master)

Dati segnalatore	Segnalazioni accorpate	Dati B.O.	Supporto	Risposta dal supporto	Risposta al segnalatore
<div style="display: flex; justify-content: space-between;">ListaNuova risposta</div>					
Stato					
Tipologia email					
File allegati					
Fornitore risposta					



Figura 41

Statistiche generali segnalazioni

Dopo aver selezionato la voce “Statistiche generali segnalazioni” il sistema mostrerà una pagina contenente una form di ricerca.

The screenshot shows a web interface for the 'U.R.P. e Sportelli informativi' system. The page title is 'Statistiche generali segnalazioni'. The interface includes a navigation menu on the left with options like 'Home', 'Sportello Informativo', 'Organigramma', 'Segnalazioni', 'Inserisci', 'Cerca', 'Statistiche generali segnalazioni' (highlighted with a red box), 'Tipo Segnalazioni', 'Impostazioni', 'Email pendenti', 'Contatti', 'Schede', and 'Cruscotto sportelli'. The main content area contains a search form with the following fields:

- Filtri:**
 - Stato segnalazione:** Nuovo , In gestione , Invevsa , Inoltrato , Concluso , Sollecitato , Archiviato
 - Data arrivo (gg/mm/aaaa):** Da: [] A: []
 - Aree/Argomenti:** [] []
 - Strada:** [Cerca strada]
 - Strutture:** []
 - Oggetto:** []

Figura 42

Dopo aver compilato i campi desiderati sarà possibile scaricare in un documento Excel i dati cliccando sul bottone “Estrazione Excel”, invece cliccando sul bottone “Cerca” verrà effettuata la ricerca e verrà mostrata a video una lista con i risultati trovati.

Tipo segnalazioni

Dopo aver selezionato la voce “Cerca” il sistema mostrerà una pagina contenente la lista con i vari tipi di segnalazioni associati allo sportello informativo.



Figura 43

Per ogni tipo di segnalazione è possibile effettuare le seguenti azioni:

- Permette di visualizzare le informazioni riguardanti il tipo di Segnalazione.
- Permette di modificare le informazioni del tipo di Segnalazione.
- Permette di eliminare il tipo di Segnalazione.



Figura 44

Per ogni singolo record è possibile effettuare operazioni che riguardano tutte i record presenti nella lista, rappresentate dai singoli bottoni posizionati in alto alla pagina.



Figura 45

- **Colonne:** per selezionare le colonne che si vogliono visualizzare nella lista.
- **Reset:** Per resettare i filtri impostati
- **Download:** per scaricare la lista mostrata a video in formato Excel.
- **Opzioni:** per scegliere quali righe della lista vogliamo scaricare nel documento Excel e per scegliere il nome del documento Excel scaricato.
- **Inserisci:** per inserire un nuovo tipo di Segnalazione, dopo il salvataggio del nuovo tipo l'utente verrà reindirizzato nuovamente alla pagina contenente la lista di tutti i tipi di Segnalazione.



Nella seconda riga della lista, sotto al nome di ciascuna colonna, è presente un campo input dove è possibile inserire parole chiave per filtrare le colonne della lista.

Colonne	Reset	Download	Opzioni	Inserisci
Descrizione	Indirizzo Obbligatorio	Descrizione Estesa		
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	Generica	No	Tipologia unica segnalazione	

Figura 46

Gestioni Notifiche

Le voci “Notifica nuove segnalazione” e “Notifica nuove risposte dal supporto” se attive permettono di ricevere un’email di notifica rispettivamente quando è stata inserita una nuova segnalazione e quando è stata ricevuta una nuova risposta dal supporto.

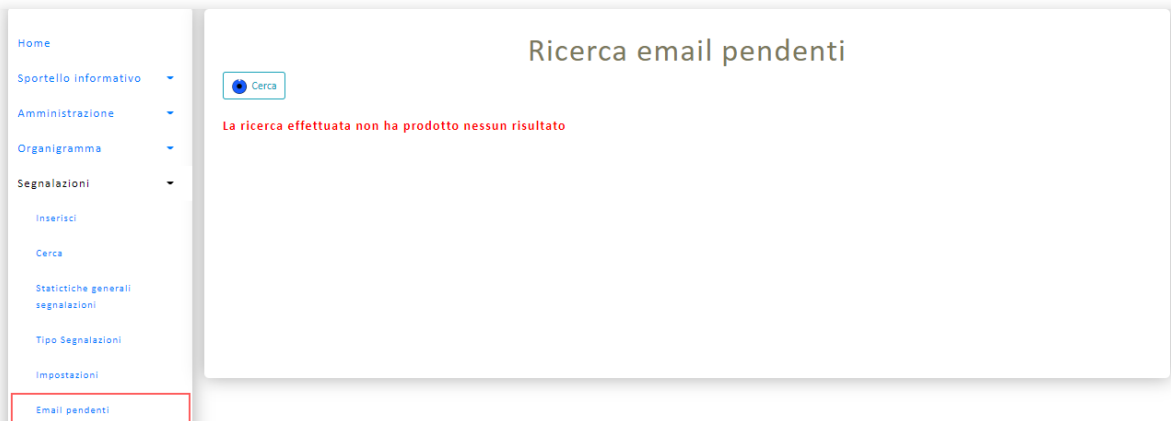
L’email di notifica verrà inviata all’indirizzo specificato nelle impostazioni nel campo “Cittadino – email” sopra citato.

Per poter attivare queste notifiche è necessario che gli indirizzi “Strutture – email” e “Cittadino – email” siano diversi.

Email pendenti

La funzione consente di mostrare e gestire le risposte inviate dalle strutture ed eventuali altri messaggi di posta elettronica (spam) che l’applicazione non è stata in grado di associare ad una segnalazione.

Dopo aver selezionato la voce “Email pendenti” il sistema mostrerà una pagina di visualizzazione contenente una lista di email pendenti.



Figur

a 47

Cliccando sul bottone “Cerca” verrà mostrata una maschera di ricerca.



Figura 48

Dopo aver inserito i vari filtri e cliccato il tasto “Cerca” verrà mostrato a video una lista contenente le email pendenti che rispondono ai criteri di ricerca.

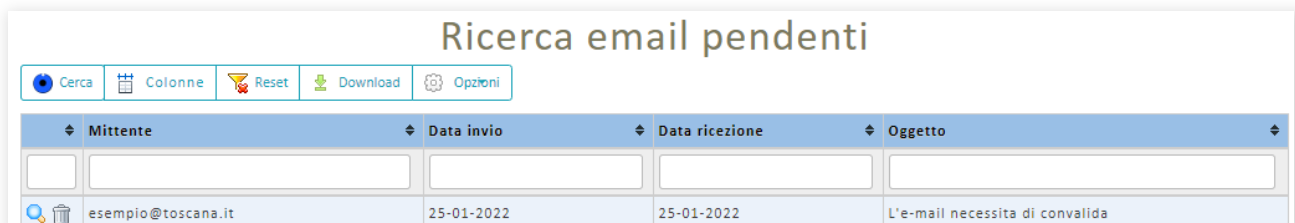


Figura 49

Per ogni record della lista è possibile svolgere le seguenti azioni.

Cliccando sul bottone a forma di “Lente d’ingrandimento” si aprirà una pagina di dettaglio con le informazioni dell’email pendente.





Figura 50

Cliccando sul bottone “Mostra maschera di ricerca” si aprirà una maschera di ricerca che servirà per cercare le segnalazioni da associare alla nostra email pendente.

Nome segnalatore:	<input type="text"/>
Cognome segnalatore:	<input type="text"/>
Data arrivo:	Da: <input type="text"/> A: <input type="text"/>
Ticket:	<input type="text"/>
Indirizzo:	<input type="text"/>
Testo segnalazione:	<input type="text"/>
Tipologia:	<input type="text" value="v"/>
Segnalazioni:	<input type="button" value="Tutte"/> <input type="button" value="Aperte"/> <input type="button" value="Archivate"/>

La ricerca effettuata non ha prodotto nessun risultato

Fig

ura 51

Cliccando sul bottone “Cerca” sarà possibile effettuare la ricerca in base ai filtri impostati nella maschera, dopodiché apparirà a video la lista delle segnalazioni trovate.

Ticket	Stato	Data	Tipologia	Segnalatore	Oggetto	Testo
<input type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/>						
<input checked="" type="checkbox"/>	202215	Nuovo	2022-03-15	Generica	Mario Rossi	prova
<input checked="" type="checkbox"/>	202214	Nuovo	2022-03-14	Generica	a a	Test oggetto. z


Fi

gura 52



Cliccando sul bottone a sinistra della riga si potrà associare l'email pendente a quella segnalazione.

Dopo aver associato l'email pendente alla relativa segnalazione il sistema reindirizzerà l'utente alla pagina contenente la maschera di ricerca per le email pendenti.

Cliccando sul bottone a forma di "Cestino" sarà possibile eliminare eventuali messaggi di spam o risposte non utili: le email  eliminate non saranno più disponibili nella lista.



Contatti

La funzione Contatti consente di gestire il monitoraggio delle interazioni che avvengono fra l'URP/Sportello e i cittadini/utenti. I dati che vengono rilevati riguardano la tipologia dei cittadini/utenti che si rivolgono all'URP, i canali attraverso cui si mettono in contatto e le aree e argomenti per cui hanno avuto necessità di entrare in contatto con l'ufficio. Le aree ed argomenti sono "personalizzabili" da parte di ogni URP/Sportello in base allo specifico tipo di attività che lo caratterizza. La funzione è disponibile sotto la voce di menù "Gestione Tabelle" che sarà descritta più avanti.

Mediante la voce del menù *Contatti* è possibile accedere alla gestione dei Contatti, sotto questa voce sono presenti le seguenti voci: "Inserisci", "Cerca", "Statistiche generali" e "Statistiche area/argomento".

Inserisci

Dopo aver selezionato la voce "Inserisci" il sistema mostrerà la schermata rappresentata nelle figure seguenti:

Inserimento contatto

[← Indietro](#)

Tipologia del richiedente *:	<input type="radio"/> Cittadino <input type="radio"/> Impresa <input type="radio"/> Associazione <input type="radio"/> Immigrato <input type="radio"/> Turista <input type="radio"/> Altro ente <input type="radio"/> Scuola/Università <input type="radio"/> Ufficio interno <input type="radio"/> Back Office <input type="radio"/> Altro
Modalità di presentazione *:	<input type="radio"/> Incontro <input type="radio"/> Telefono <input type="radio"/> E mail <input type="radio"/> Chat <input type="radio"/> Web <input type="radio"/> Posta <input type="radio"/> Social network <input type="radio"/> Fax <input type="radio"/> Segreteria telefonica <input type="radio"/> Back Office <input type="radio"/> Altro
Risposta Fornita a Mezzo *:	<input type="radio"/> Incontro <input type="radio"/> Telefono <input type="radio"/> E mail <input type="radio"/> chat <input type="radio"/> Social network <input type="radio"/> Posta <input type="radio"/> Fax <input type="radio"/> Back Office <input type="radio"/> Altro
Modalità di Risposta *:	<input type="radio"/> URP <input type="radio"/> Parte URP e parte struttura interna <input type="radio"/> Parte URP e parte struttura esterna <input type="radio"/> Rinvio alla struttura interna <input type="radio"/> Rinvio alla struttura esterna <input type="radio"/> Risposta Inevasa
Tempo di Risposta *:	<input checked="" type="radio"/> Immediata <input type="radio"/> Differita <input type="radio"/> Conclusa

Note:

Area *:	<input type="text"/>
Argomento *:	<input type="text"/>
Ufficio:	<input type="text"/>
Data di arrivo (gg/mm/aaaa):	<input type="text"/>
Ora di arrivo (hh:mm):	<input type="text"/>

Figura 53

Cliccando sul bottone “Salva” verrà creato un nuovo contatto, dopo il salvataggio verrà ricaricata nuovamente la pagina di inserimento.

Cliccando sul bottone “Precarica” i campi obbligatori (segnati con ‘*’) saranno valorizzati con i dati dell’ultimo contatto inserito dall’operatore URP/Sportello.

Cerca

Dopo aver selezionato la voce “Cerca” il sistema mostrerà una pagina contenente una lista con tutti i Contatti associati allo Sportello informativo:

Data arrivo	Ora arrivo	Operatore	Area / Argomento	Ufficio / Ente	Note
17-03-2022	16:22		Ambiente-->Certificazione energetica	AFFARI GENERALI E SUPPORTO GIURIDICO ALLA DIREZIONE	Test creazione contatto
17-03-2022	15:29	User Test	Sanità-->Vaccinazioni		

Figura 54

Cliccando sul bottone “Cerca” è possibile far comparire una maschera di ricerca, una volta settati i filtri desiderati è possibile effettuare la ricerca cliccando sul bottone “Cerca”, invece cliccando sul bottone “Download” sarà possibile scaricare su un file Excel i risultati della ricerca effettuata. Cliccando sul bottone “Nascondi” è possibile nascondere la maschera di ricerca.

Data arrivo: Da: 18/03/2022 A: 18/03/2022

Operatore: [dropdown]

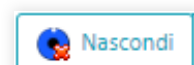
[Cerca] [Download]

[Nascondi] [Colonne] [Reset] [Download] [Opzioni]

Figura 55

Dopo aver effettuato la ricerca verrà mostrata a video la lista dei Contatti trovati. Sopra alla lista sono presenti dei bottoni che permettono di interagire con la lista dei Contatti.

- **Cerca:** Per aprire la maschera di ricerca.
- **Nascondi:** Per chiudere la maschera di ricerca.





- **Colonne:** per selezionare le colonne che si vogliono visualizzare nella lista.
- **Reset:** Per resettare i filtri impostati.
- **Download:** per scaricare la lista mostrata a video in formato Excel.
- **Opzioni:** per scegliere quali righe della lista vogliamo scaricare nel documento Excel e per scegliere il nome del documento Excel scaricato.

Nella seconda riga della lista, sotto al nome di ciascuna colonna, è presente un campo input dove è possibile inserire parole chiave per filtrare le colonne della lista dei Contatti.

Data arrivo	Ora arrivo	Operatore	Area / Argomento	Ufficio / Ente	Note
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
18-03-2022	10:39	User test	Sanità-->Ticket ed esenzioni		cccc

Figura 56

Per ogni Contatto è possibile effettuare le seguenti azioni:

- Permette di modificare le informazioni del Contatto.
- Permette di eliminare il Contatto.

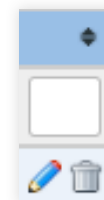


Figura 57

Statistiche generali

Dopo aver selezionato la voce “Statistiche generali” il sistema mostrerà una pagina contenente una form di ricerca.

Home
Sportello informativo
Organigramma
Segnalazioni
Contatti
inserisci
Cerca
Statistiche generali
Statistiche area/argomento
Schede
Cruscotto sportelli
Gestione Tabelle

Statistiche generali

Filtri:

Data arrivo: Da: 01/01/2022 A: 18/03/2022

Operatore:

Nessun risultato trovato

Figura 58

Cliccando sul bottone “Cerca” sarà possibile effettuare la ricerca, successivamente saranno mostrate a video le varie informazioni divise in tabelle.



Statistiche generali relative al periodo 01/01/2022 al 04/05/2022

Numero totale di contatti: 90

Tipologia del Richiedente	Numero richieste	Percentuale
Cittadino	18	100.0%
Totali	18	

Modalità di Presentazione	Numero richieste	Percentuale
Incontro	2	11.1%
Telefono	9	50.0%
E mail	5	27.8%
Chat	2	11.1%
Totali	18	

Risposta Fornita a mezzo	Numero richieste	Percentuale
Incontro	2	11.1%
Telefono	9	50.0%
E mail	5	27.8%
chat	2	11.1%
Totali	18	

Modalità di Risposta	Numero richieste	Percentuale
URP	16	88.8%
Parte URP e parte struttura interna	1	5.6%
Rinvio alla struttura esterna	1	5.6%
Totali	18	

Tempo di Risposta	Numero richieste	Percentuale
Immediata	17	94.4%
Differita	1	5.6%
Totali	18	

Faace orarie	Numero richieste	Percentuale
Prima delle 07:30	0	0.0%
07:30 - 09:00	1	5.6%
09:00 - 10:30	1	5.6%
10:30 - 12:00	6	33.3%
12:00 - 13:00	0	0.0%
13:00 - 15:00	4	22.2%
15:00 - 16:30	6	33.3%
16:30 - 18:00	0	0.0%
Dopo le 18:00	0	0.0%
Totali	18	

Figura 59

Statistiche area/argomento

Dopo aver selezionato la voce "Statistiche area/argomento" il sistema mostrerà una pagina contenente una form di ricerca.



Statistiche area/argomento

Filtri:

Data arrivo: Da: 01/01/2022 A: 18/03/2022

Area/Argomento: [dropdown]

[dropdown]

Ufficio: [dropdown]

Cerca

Nessun risultato trovato

Figura 60

Cliccando sul bottone “Cerca” sarà possibile effettuare la ricerca, successivamente saranno mostrate a video le varie informazioni divise in sezioni.

Statistiche generali relative al periodo 01/01/2022 al 21/03/2022

Tipologia del Richiedente +

Modalità di Presentazione +

Risposta Fornita a mezzo +

Modalità di Risposta +

Tempo di Risposta +

Figura 61

Cliccando su una delle sezioni verrà mostrata una tabella contenete le informazioni delle statistiche divise per area/argomento.



Tipologia del Richiedente				
Aree	Tipologia del Richiedente	Quantita'	Percentuale Tipologia del Richiedente	Percentuale Aree
Ambiente		2		12,5%
	Cittadino	2	100,0%	
Politiche sociali		1		6,2%
	Cittadino	1	100,0%	
Progetto Giovani		3		18,8%
	Cittadino	3	100,0%	
Sanità		9		56,3%
	Cittadino	9	100,0%	
Sport		1		6,2%
	Cittadino	1	100,0%	
Totali		16		

Figura 62



Schede

La funzione è un contenitore di informazioni strutturate ad uso interno dell'URP/Sportello per raccogliere le informazioni utili agli operatori di sportello per poter fornire risposte ai cittadini.

Mediante la voce del menù *Schede* è possibile accedere alla gestione delle Schede, sotto questa voce sono presenti le seguenti voci: "Inserisci" e "Cerca".

Inserisci

Dopo aver selezionato la voce "Inserisci" il sistema mostrerà la schermata rappresentata in figura:

The screenshot shows the 'Inserimento scheda' (Form Entry) interface. On the left is a navigation menu with 'Inserisci' highlighted in red. The main form contains the following fields and sections:

- Indietro** button
- Titolo ***: Text input field
- Descrizione ****: Rich text editor with a toolbar
- Referente**: Dropdown menu
- Note operatore**: Rich text editor with a toolbar
- Tipo pubblicazione**: Dropdown menu (set to 'Privata')
- Data pubblicazione**: Text input field
- Data scadenza**: Text input field
- Keywords**: Text input field
- Data ultima revisione**: Text input field (pre-filled with '04/02/2022')
- Normativa**: Section with 'Link' and 'Descrizione' fields and a green checkmark icon.
- Link**: Section with 'Link' and 'Descrizione' fields and a green checkmark icon.
- Documenti**: Section with 'Scegli file' (button), 'Inserisci file' (button), and 'Descrizione (Descrizione obbligatoria per ogni file inserito) *' (text input) with a green checkmark icon.
- ClassiMaterie ****: Section with 'Classe' (dropdown) and 'Materia' (dropdown) fields and a green checkmark icon.
- Invia** button

Figura 63

Cliccando sul bottone “Salva” verrà creata una nuova Scheda, dopo il salvataggio l’utente sarà reindirizzato alla pagina contenente la lista di tutte le Schede associate allo Sportello informativo.

Cerca

Dopo aver selezionato la voce “Cerca” il sistema mostrerà una pagina contenente una lista con tutte le Schede associate allo Sportello informativo scelto in precedenza:

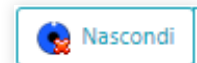
Titolo	Tipo di pubblicazione	Data ultima revisione
AUTORIZZAZIONI : Vendita farmaci da banco	Privata	11-01-2016
TERRITORIO : PREVENZIONE : Servizio idrometrico	Privata	11-01-2016
Relazioni Internazionali e Cooperazione	Privata	11-01-2016

Figura 64

Cliccando sul bottone “Cerca” è possibile far comparire una maschera di ricerca, una volta settati i filtri desiderati è possibile effettuare la ricerca cliccando sul bottone “Cerca”, invece cliccando sul bottone “Download” sarà possibile scaricare in un documento Excel ricerca con i filtri impostati. Cliccando sul bottone “Nascondi” è possibile nascondere la maschera di ricerca.

Dopo aver effettuato la ricerca verrà mostrato a video la lista delle Schede trovate. Sopra alla lista sono presenti dei bottoni che permettono di interagire con la lista delle Schede.

- **Cerca:** Per aprire la maschera di ricerca.
- **Nascondi:** Per chiudere la maschera di ricerca.
- **Colonne:** per selezionare le colonne che si vogliono visualizzare nella lista.
- **Reset:** Per resettare i filtri impostati.
- **Download:** per scaricare la lista mostrata a video in formato Excel.
- **Opzioni:** per scegliere quali righe della lista vogliamo scaricare nel documento Excel e per scegliere il nome del documento Excel scaricato.





Nella seconda riga della lista, sotto al nome di ciascuna colonna, è presente un campo input dove è possibile inserire parole chiave per filtrare le colonne della lista delle Schede.

	Titolo	Tipo di pubblicazione	Data ultima revisione
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
  	AUTORIZZAZIONI : Vendita farmaci da banco	Privata	11-01-2016
  	TERRITORIO : PREVENZIONE : Servizio idrometrico	Privata	11-01-2016

Figura 65

Per ogni Scheda è possibile effettuare le seguenti azioni:




-  Permette di visualizzare le informazioni della Scheda.
-  Permette di modificare le informazioni della Scheda.
-  Permette di eliminare la Scheda.



Figura 66



Cruscotto sportello

La funzione è connessa all'apertura e alla chiusura degli sportelli presente in home page e consente di visualizzarne i dati.

Selezionando la voce del menù *Cruscotto sportello* è possibile accedere alla pagina riguardanti le informazioni dei vari sportelli.



Figura 67

Cliccando sul bottone "Cerca" è possibile far comparire una maschera di ricerca, una volta settati i filtri desiderati è possibile effettuare la ricerca cliccando sul bottone "Cerca".

Cliccando sul bottone "Nascondi" è possibile nascondere la maschera di ricerca.

Dopo aver effettuato la ricerca verrà mostrato a video la lista delle Schede trovate. Sopra alla lista sono presenti dei bottoni che permettono di interagire con la lista delle Schede.

- **Cerca:** Per aprire la maschera di ricerca.
- **Nascondi:** Per chiudere la maschera di ricerca.
- **Colonne:** per selezionare le colonne che si vogliono visualizzare nella lista.
- **Reset:** Per resettare i filtri impostati.
- **Download:** per scaricare la lista mostrata a video in formato Excel.
- **Opzioni:** per scegliere quali righe della lista vogliamo scaricare nel documento Excel e per scegliere il nome del documento Excel scaricato.



Cruscotto Sportelli

Cerca Colonne Reset Download Opzioni

Sportello	Provincia	Comune	Data	Aperto Da	Alle Ore	Chiuso Da	Alle Ore
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
URP Regione Toscana Giunta	Firenze	FIRENZE	2022-03-02	Test User	12:35:47	Test user	12:35:51

Figura 68



Gestione tabelle

La funzione Gestione tabelle consente di gestire e configurare a livello di singolo URP/Sportello le voci di alcune tabelle che possono essere personalizzate.

In particolare si tratta di:

- Aree e argomenti (sistema di classificazione all'interno di Contatti e Segnalazioni)
- Personalizzazioni variabili (definizione di alcuni dati temporali relativi alla gestione delle segnalazioni)
- Contatti (composizione della maschera di inserimento dei contatti con la definizione delle varie sezioni e campi)

Mediante la voce del menù *Gestione tabelle* è possibile accedere alla gestione di "Aree/Argomento", "Personalizzazione variabili" e "Contatti".

Aree/Argomento

In questa sezione è possibile inserire, modificare o cancellare le voci relative alla classificazione Aree/Argomenti, classificazione che contiene voci specifiche per ciascun URP/Sportello. Le voci vengono definite in base alle proprie necessità e al tipo di attività che viene svolta.

Dopo aver selezionato la voce "Aree/Argomento" il sistema mostrerà una pagina contenente una lista con tutte le aree e gli argomenti.

Aree	Argomenti
Agricoltura	Agriturismo
Agricoltura	Allevamento e zootecnia
Agricoltura	Altro
Agricoltura	Caccia
Agricoltura	Coltivazioni/allevamenti danneggiati da animali
Agricoltura	Danni ai veicoli da fauna selvatica
Agricoltura	Finanziamenti per l'agricoltura
Agricoltura	Fitofarmaci
Agricoltura	Fitosanitario
Agricoltura	Foreste e boschi
Agricoltura	Funghi, tartufi e prodotti del sottobosco
Agricoltura	Imprenditori agricoli professionali IAP
Agricoltura	Pesca
Agricoltura	Pratiche agricole
Agricoltura	Prodotti agricoli
Agricoltura	Terre di toscana
Ambiente	

Figura 69

Nella seconda riga della lista, sotto al nome di ciascuna colonna, è presente un campo input dove è possibile inserire parole chiave per filtrare le colonne della lista.

Aree	Argomenti
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Agricoltura	
Agricoltura	-> Agriturismo
Agricoltura	-> Allevamento e zootecnia

Figura 70

Per ogni elemento della lista è possibile effettuare le seguenti azioni:

- Permette di modificare le informazioni dell'Area o dell'argomento.
- Permette di eliminare l'Area (solo se non ci sono argomenti associati) o dell'argomento.

Sopra alla lista sono presenti dei bottoni che permettono di interagire con la lista.

- **Reset:** Per resettare i filtri impostati.
- **Download:** per scaricare la lista mostrata a video in formato Excel.

Aree	Argomenti
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Agricoltura	
Agricoltura	-> Agriturismo
Agricoltura	-> Allevamento e zootecnia
Agricoltura	-> Altro

Figura 71

Cliccando sul bottone “Inserisci area” verrà mostrata la pagina di inserimento dell’area, dopo aver premuto il bottone “Salva” l’utente verrà reindirizzato nuovamente alla pagina contenente la lista delle aree/argomento.

Nuova Area

[← Indietro](#)

Descrizione *:

[Salva](#)

Figura 72



Cliccando sul bottone “Inserisci argomento” verrà mostrata la pagina di inserimento dell’argomento, dopo aver premuto il bottone “Salva” l’utente verrà reindirizzato nuovamente alla pagina contenente la lista delle aree/argomento.

Nuovo Argomento

Indietro

Area *:

Argomento *:

Salva

Figura

ra 73



Personalizzazione variabili

La funzione consente di definire alcuni parametri temporali relativi alla gestione delle segnalazioni:

- Giorni per accorpare le segnalazioni: l'accorpamento delle segnalazioni può essere effettuato solamente per le segnalazioni arrivate entro un numero di giorni definito e personalizzabile dall'URP/Sportello
- il numero di giorni di attesa di una risposta dal supporto: è il numero di giorni dopo i quali si considera la risposta in ritardo.

Dopo aver selezionato la voce "Personalizzazione variabili" il sistema mostrerà una pagina contenente una lista con tutte le variabili di sistema.


Numero giorni	Descrizione
15	Sono i giorni per accorpare le segnalazioni
30	Sono i giorni di attesa di una risposta dal supporto per ogni segnalazione

Figura 74

Nella seconda riga della lista, sotto al nome di ciascuna colonna, è presente un campo input dove è possibile inserire parole chiave per filtrare le colonne della lista.

Numero giorni	Descrizione
15	Sono i giorni per accorpare le segnalazioni
30	Sono i giorni di attesa di una risposta dal supporto per ogni segnalazione



Figura 75

Cliccando sul bottone  è possibile modificare il valore della variabile, dopodiché sarà mostrato un campo input e due bottoni.



Numero giorni	Descrizione
15	Sono i giorni per accorpare le segnalazioni
30	Sono i giorni di attesa di una risposta dal supporto per ogni segnalazione

Figura 76

Cliccando sul bottone  verrà annullata la modifica, invece cliccando sul bottone  la modifica sarà salvata.

Contatti

La funzione consente scegliere da un elenco reimpostato le voci (informazioni) che ciascun sportello decide di attivare e compilare nella pagina di inserimento dei contatti.

Dopo aver selezionato la voce “Contatti” il sistema mostrerà una pagina contenente una lista con i dati modificabili.

Home

Sportello informativo

Organigramma

Segnalazioni

Contatti

Schede

Cruscotto sportelli

Gestione Tabelle

Aree / Argomenti

Personalizzazione variabili

Contatti

Personalizzazione contatti

[← Indietro](#)

Informazione	Visibile contatti	Valore iniziale	Peso
Tipologia del richiedente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	1
Modalità di presentazione	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	2
Risposta Fornita a Mezzo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	3
Modalità di Risposta	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	4
Tempo di Risposta	<input checked="" type="checkbox"/>	Immediata	5
Consulenza	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	1
Motivo	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	1
Comune di Provenienza	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	1
Provincia di provenienza	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	1
Sesso	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	1
Fasce d'età	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	1
Cittadinanza	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	1

[Salva](#)

Figura 77

Per selezionare un'informazione da aggiungere alla pagina dei contatti è sufficiente spuntare il relativo flag “Visibile contatti”. Se si seleziona una voce dal menu “Valore iniziale”, l'informazione nella pagina dei contatti apparirà precompilata. Il peso invece determina l'ordine con cui compariranno le informazioni sulla pagina di inserimento.

Per salvare le modifiche apportate ai dati basterà cliccare sul bottone “Salva”. Dopo il salvataggio verrà ricaricata la pagina.