

SCHEMA TECNICA

OGGETTO: Cedolino unico personale civile - attivazione "numero verde".

1. DISPOSIZIONI GENERALI

A seguito delle problematiche emerse in seguito al transito della emissione delle buste paga del personale civile della Difesa al MEF - NOIPA, è stata disposta l'attivazione di un "numero verde" 800.184981 al quale il medesimo personale, precedentemente amministrato da organismi di F.A., potrà rivolgersi per ogni problematica di natura amministrativa/gestionale connessa con il trattamento stipendiale.

Il personale in servizio presso le articolazioni dell'Arma dei Carabinieri potrà usufruire dei medesimi servizi di supporto tramite il "numero verde" 800.271661 attivo presso il Centro Nazionale Amministrativo di Chieti.

Il servizio "numero verde" sarà attivato a partire dal 2 aprile 2013 e, fino a termine esigenza, con il seguente orario continuativo di funzionamento:

- dalle ore 9.00 alle ore 17.00 dal lunedì al giovedì
- dalle ore 9.00 alle ore 13.00 il venerdì

Il servizio sarà fornito attraverso 15 postazioni contemporanee, 5 per F.A. (E.I./Interforze - M.M. - A.M.), allestite presso la BDUS ubicato nel palazzo AM e poste alle dipendenze del Capo della BDUS tramite i Capi Sezione di F.A.. La postazione sarà così organizzata:

- Telefono civile collegato a numero verde;
- Computer con collegamento al NOIPA;
- Software di gestione "ticketing";
- Stampante di rete, a fattor comune tra tutte le postazioni.

Il materiale sarà fornito a cura di SMD - VI° Reparto (C4 Difesa).

Il servizio si esplicherà secondo le seguenti iniziali direttive:

- Gli operatori saranno indottrinati, a partire dal 28 marzo 2013, all'utilizzo del suddetto software ed alla consultazione del sistema NOIPA, nonché tenuti costantemente aggiornati dai referenti di F.A. sulle situazioni relative alle elaborazioni da parte del MEF;
- Alla ricezione della chiamata, l'operatore dovrà:
 - a) presentarsi, declinando le proprie generalità con grado/qualifica, cognome e nome;
 - b) rivolgersi all'utente chiedendogli di fornire:
 - qualifica, codice fiscale, cognome e nome;
 - ente d'appartenenza;
 - ente amministratore;
 - proprio indirizzo email/recapito telefonico;
 - problematica riscontrata;
 - c) inserire la segnalazione sul sistema "ticketing" e fornire all'utente il numero di ticket;

d) consultare il sito NOIPA per appurare l'effettiva sussistenza dell'anomalia e:

- qualora già risolta, comunicarne l'esito all'utente e chiudere il ticket con motivazione;
 - qualora non risolta, comunicare all'utente l'assunzione in carico della problematica assicurandone la sua definizione con il primo cedolino utile. Successivamente l'operatore passerà in carico ai referenti di Forza Armata la segnalazione e quest'ultimi provvederanno, sentito il servizio amministrativo di competenza, alla risoluzione anche mediante inserimento di variazione sul NOIPA, fornendo ritorno al servizio amministrativo. Il ticket verrà quindi chiuso ed inviata la notizia della risoluzione del ticket attraverso una email all'utente interessato.
- I referenti di Forza Armata dovranno fornire al responsabile della BDUS, con cadenza giornaliera/ settimanale/mensile, un report dei ticket pervenuti/aperti/in sospeso/risolti. La BDUS trasmetterà con cadenza settimanale i predetti report allo SMD.
- Ulteriori disposizioni integrative inerenti lo svolgimento del servizio, saranno impartite direttamente dalla BDUS.

2. DISPOSIZIONI ATTUATIVE INIZIALI

- SMD – I° Reparto:
- mantenere i collegamenti con MEF-NoiPa per gli aspetti concettuali e di policy attuativa;
 - mantenere aggiornate le S.A. in merito al servizio ed alle principali novità.
- SMD – VI Reparto (C4 Difesa):
- attivare "numero verde";
 - inviare sulla mailing list del personale civile comunicazione informativa sull'attuazione del servizio "numero verde" (testo predisposto da SMD- 1° Rep.).
- STATI MAGGIORI DI FORZA ARMATA:
- Individuare, entro il 26 marzo 2013, i nominativi del personale (sottufficiali/civili categorie contabili/informatici da affiancare al personale già presente presso le esistenti Sezioni di F.A.) in numero tale da assicurare il servizio continuativo e comunicare gli stessi, entro medesima data, a BDUS, info SMD – I° Rep., al fine del relativo accreditamento presso NoiPA e dell'addestramento operativo (a decorrere dal 27 marzo);
 - assicurare l'attivazione costante delle 5 postazioni (più supporto informatici) per tutta la durata dell'esigenza.
- COMANDO GENERALE DELL'ARMA DEI CC
- assicurare l'attivazione costante del servizio per tutta la durata dell'esigenza.