



**Anthesi S.r.l.**  
Sede: Via Segantini, 23  
38100 Trento (TN) - I -  
Uffici: Via Capitelli, 26  
38060 Tenno (TN) - I -

Phone: (+39) 0464 55.33.00  
Fax: (+39) 06 91.65.93.05  
www.anthesi.it  
info@anthesi.it

Capitale Sociale: € 20.400  
C.F e P.I. 01469510224  
Reg. Trib. Rovereto N° 6024  
Reg. C.C.I.A.A. N° 139624

# GESTIONE ISTANZE AREA COMMISSIONI

Versione 1.16.0

Versione 1

Documento: Pubblico

PRIMI PASSI IN GESTIONE ISTANZE .....	5
REGISTRAZIONE .....	5
MODIFICA PASSWORD .....	7
SUPPORT .....	8
PROCEDIMENTI .....	10
RICERCA MODULO.....	11
RICHIESTE DI SUPPORTO GENERICHE .....	12
SUGGERIMENTI .....	13
INOLTRATE.....	14
IN CORSO .....	18
EVASE .....	20
Riapertura domanda .....	25
RIAPERTE CON PROTOCOLLAZIONE .....	27
RICERCHE.....	28
RICHIESTE DI SUPPORTO .....	29
Passa al supporto tecnico.....	31
Crea FAQ.....	32
AREA UTENTI .....	35
COMMISSIONI .....	38
COMMISSIONI – ALLEGATI .....	40
COMMISSIONI – STATO DOMANDE .....	41
ALTRE FUNZIONI.....	42
Resetta il contatore domande .....	42
Usa la funzione statistiche .....	44



CREA NUOVA RICHIESTA .....	49
Ricerca dell'utente tramite email.....	49
Ricerca dell'utente tramite codice fiscale .....	51
Questa funzionalità permette la creazione di una nuova domanda cercando l'utente per codice fiscale. ....	51
INTRODUZIONE ALLA MODALITA' GARA.....	52
Cos'è l'Area Commissioni? .....	56
Cosa può fare il delegato del procedimento? .....	57

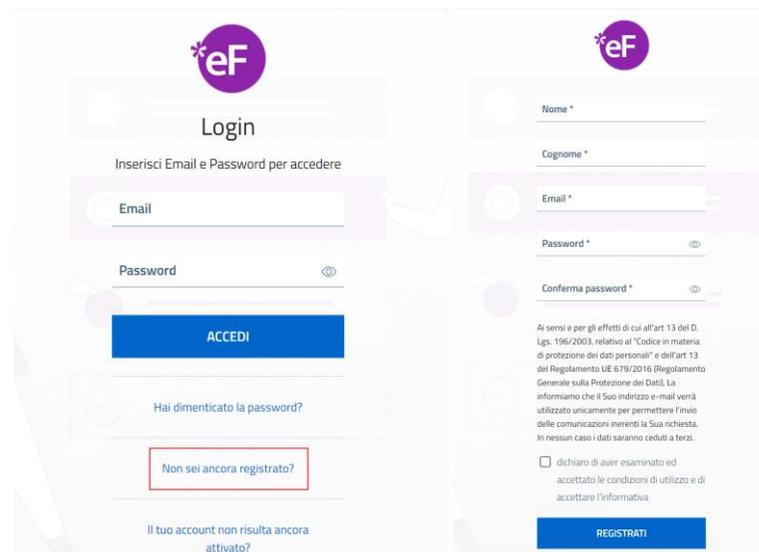
# GESTIONE ISTANZE

## PRIMI PASSI IN GESTIONE ISTANZE

La console **Gestione Istanze** permette di consultare le domande inoltrate e quelle ancora in corso, evadere le pratiche lavorate, effettuare delle ricerche tra le istanze, visionare le richieste di supporto e i suggerimenti inviati dagli utenti, iniziare una nuova richiesta per conto del cittadino ed effettuare l'export dei dati.

## REGISTRAZIONE

Per effettuare la registrazione alla piattaforma è necessario collegarsi all'URL di accesso dell'**Area Utente** e cliccare sul link **Non sei ancora registrato?** Dopo aver inserito i propri dati nei campi obbligatori, seguire le istruzioni contenute nell'email di conferma registrazione ricevuta.



The image shows two side-by-side screenshots of the user interface. The left screenshot is the 'Login' page, featuring the 'eF' logo at the top. Below the logo, it says 'Login' and 'Inserisci Email e Password per accedere'. There are input fields for 'Email' and 'Password', both with eye icons for visibility. A blue 'ACCEDI' button is at the bottom. Below the button, there are links for 'Hai dimenticato la password?' and 'Non sei ancora registrato?'. At the very bottom, it says 'Il tuo account non risulta ancora attivato?'. The right screenshot is the registration page, also with the 'eF' logo. It has input fields for 'Nome \*', 'Cognome \*', 'Email \*', 'Password \*', and 'Conferma password \*'. Below these fields is a privacy policy notice in small text, followed by a checkbox for 'dichiaro di aver esaminato ed accettato le condizioni di utilizzo e di accettare l'informativa'. A blue 'REGISTRATI' button is at the bottom.

Cliccando sul link di attivazione, la procedura di registrazione si conclude e l'operatore può accedere alle diverse funzionalità messe a disposizione da elixForms, in base ai permessi posseduti.

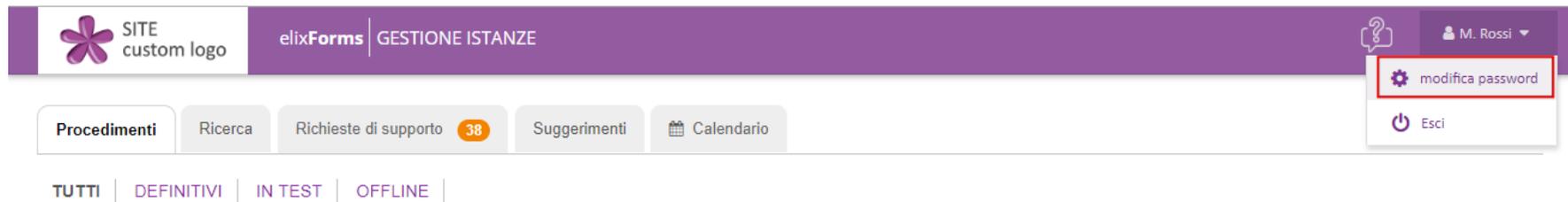


Per poter accedere alla console **Gestione Istanze** è necessario che l'utente venga abilitato dall'**Amministratore** attraverso la gestione dei gruppi nella console **Backoffice**.

## MODIFICA PASSWORD

Dopo aver ricevuto la conferma di avvenuta registrazione, collegarsi all'URL di accesso della Console Gestione Istanze ed effettuare il login.

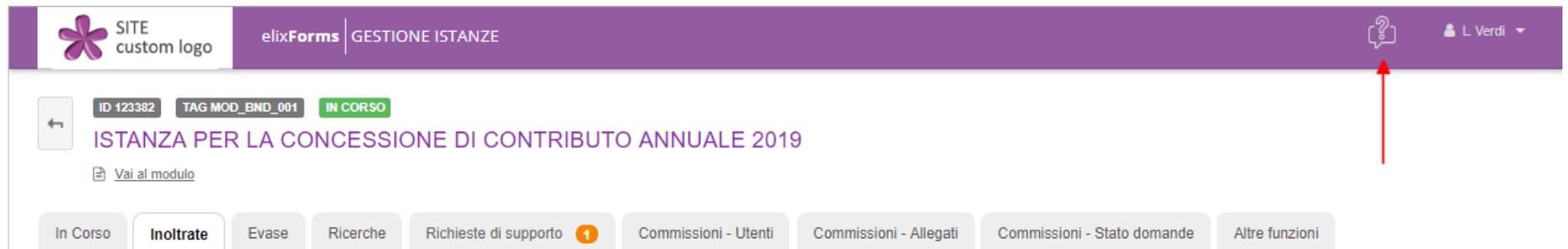
L'utente può modificare la password del proprio profilo cliccando sulla voce **Modifica password** che compare in alto a destra.



## SUPPORT

Per i servizi di assistenza viene messo a disposizione un sistema di Trouble Ticketing sulla piattaforma denominata Support, utilizzabile sia da PC desktop che da mobile, attivo 24h 7/7, con la possibilità di abilitare più utenti all'inserimento dei ticket.

Il sistema di Support costituisce il canale di comunicazione principale per l'interazione tra i soggetti coinvolti.



The screenshot displays the elixForms user interface. At the top, there is a purple header bar containing the 'SITE custom logo' on the left, the text 'elixForms | GESTIONE ISTANZE' in the center, and a help icon (a question mark inside a speech bubble) on the right next to the user name 'L. Verdi'. Below the header, the main content area shows a ticket with ID '123382', tag 'TAG MOD\_BND\_001', and status 'IN CORSO'. The ticket title is 'ISTANZA PER LA CONCESSIONE DI CONTRIBUTO ANNUALE 2019'. Below the title is a link 'Vai al modulo'. At the bottom, there is a navigation bar with buttons for 'In Corso', 'Inoltrate', 'Evase', 'Ricerche', 'Richieste di supporto' (with a notification badge '1'), 'Commissioni - Utenti', 'Commissioni - Allegati', 'Commissioni - Stato domande', and 'Altre funzioni'. A red arrow points to the help icon in the top right corner of the header.

Cliccando sull'icona in alto a destra, l'operatore viene reindirizzato sul sistema di Support dove può effettuare il login oppure registrarsi per inserire interventi di manutenzione/supporto.

anthesiSupport | ASSISTENZA ONLINE



Per i servizi di assistenza viene messo a disposizione un sistema di Trouble Ticketing, utilizzabile sia da PC desktop che da mobile, attivo 24h 7/7, con la possibilità di abilitare più utenti all'inserimento dei ticket.

**Con un pochi click potrai avere un supporto immediato ed aprire un trouble ticket.**

Il sistema di Support costituisce il canale di comunicazione principale per l'interazione tra i soggetti coinvolti, fatta salva la disponibilità di contatto telefonico e via email.

[📄 Consulta il manuale di utilizzo del Support](#)

### Area Clienti

Inserisci i tuoi dati ed effettua il login

Username

Password

**Accedi**

---

Se hai dimenticato la password, richiedila e ti verrà recapitata al più presto

**Richiedi password**

Se non sei ancora registrato effettua la registrazione compilando il form che ti viene proposto

**Iscriviti**

**ATTENZIONE!** Dopo aver effettuato la registrazione, l'operatore deve attendere un'email di avvenuta attivazione della propria utenza.

## INTRODUZIONE ALL'HOME PAGE DI GESTIONE ISTANZE

### PROCEDIMENTI

Il tab **Procedimenti** mostra l'elenco di tutti i procedimenti implementati: tutti, definitivi, in test e offline.

Per ogni singolo procedimento sono riportate le seguenti informazioni: **Tag** (1), **Tag di categorizzazione** (2), **Titolo** (3), **Numero di richieste inoltrate, evase e in corso** (4).

Titolo, Tag e Tag di categorizzazione sono definiti dall'amministratore del procedimento tramite la console Creazione Moduli.

Per visualizzare nel dettaglio le richieste del procedimento desiderato cliccare sul pulsante **Entra**.

The screenshot displays the 'GESTIONE ISTANZE' interface. At the top, there is a navigation bar with the 'anthesi' logo, 'SITE custom logo', 'elixForms | GESTIONE ISTANZE', and a user profile 'A. Web'. Below this, a secondary navigation bar contains 'Procedimenti', 'Richieste di supporto 43', 'Suggerimenti', and 'Calendario'. A filter bar below shows 'TUTTI', 'DEFINITIVI', 'IN TEST', and 'OFFLINE', with 'TUTTI' highlighted. To the right of the filter bar is the text 'ARCHIVIATI'. Below the filter bar is a search input field with the placeholder 'Titolo / Tag / Tag categorizzazione' and a 'CERCA' button. The main content area shows '495 moduli trovati' and a pagination control with numbers 1 through 25, where 20 is selected. Below the pagination is a card for a procedure: '1 refezione\_scolastica', '2 demo - ID 35175', 'Richiesta di ammissione al servizio di refezione scolastica', and 'N. richieste: 2 inoltrate (di cui 0 evase) - 55 in corso 4'. The card also indicates 'SCADUTO' with dates and a purple 'ENTRA' button.

## RICERCA MODULO

Il box di ricerca permette di effettuare una ricerca più rapida del procedimento che si desidera visualizzare.

È possibile effettuare una ricerca per **Titolo, Tag, Tag di categorizzazione** del modulo.

The screenshot displays the top navigation bar of the elixForms application. On the left, there is a logo for 'SITE custom logo' and the text 'elixForms | GESTIONE ISTANZE'. On the right, there is a help icon (question mark) and a user profile icon labeled 'A. Web'. Below the navigation bar, there are several tabs: 'Procedimenti', 'Richieste di supporto' (with a '43' badge), 'Suggerimenti', and 'Calendario'. Below these tabs, there are filters for 'TUTTI', 'DEFINITIVI', 'IN TEST', 'OFFLINE', and 'ARCHIVIATI'. The search box is highlighted with a red border and contains the placeholder text 'Titolo / Tag / Tag categorizzazione' and a purple 'CERCA' button with a magnifying glass icon.

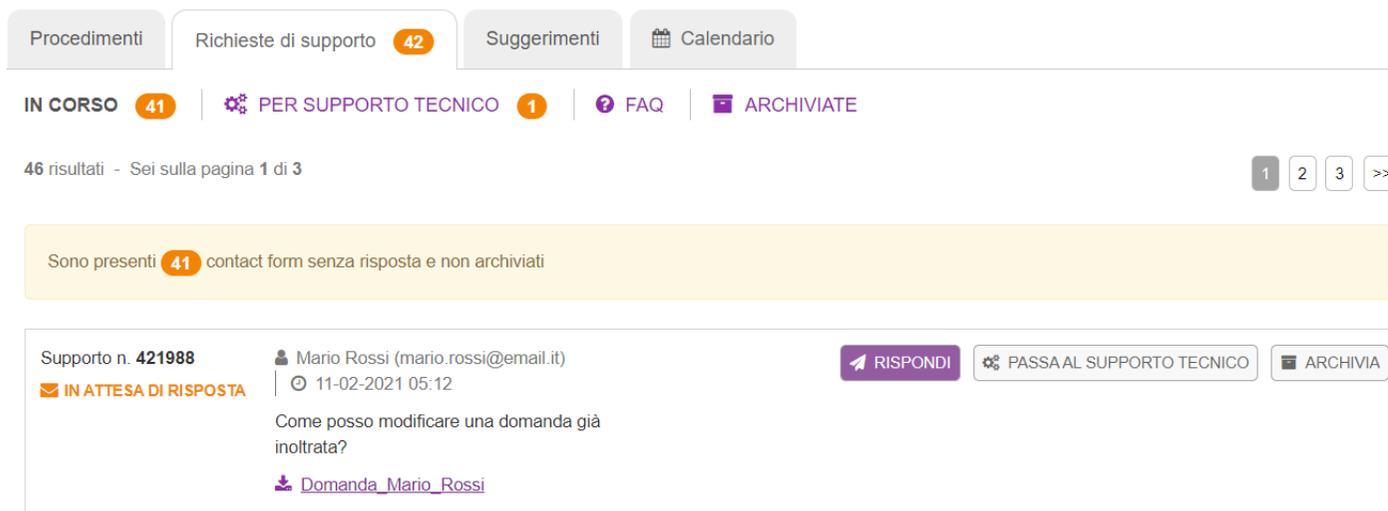
Dopo aver inserito il parametro di ricerca l'operatore clicca sul pulsante **Cerca** e seleziona il procedimento di suo interesse tra i risultati di ricerca.

E' possibile effettuare ricerche più mirate selezionando prima lo stato del modulo (tutti, definitivi, in test o offline) e successivamente inserendo il parametro di ricerca.

## RICHIESTE DI SUPPORTO GENERICHE

Il tab **Richieste di supporto** permette di visionare le richieste di aiuto generiche degli utenti inviata dalla propria Area utente o al di fuori della compilazione della propria domanda.

La presenza di richieste di supporto non evase è segnalata all'operatore tramite una notifica di colore arancio all'interno del tab. L'operatore clicca su **Rispondi** per rispondere all'utente e, successivamente, può archiviare le richieste di supporto evase tramite l'apposito pulsante.



The screenshot shows a web interface for managing support requests. At the top, there are four tabs: "Procedimenti", "Richieste di supporto" (with a red badge showing 42), "Suggerimenti", and "Calendario". Below the tabs, there are four filters: "IN CORSO" (41), "PER SUPPORTO TECNICO" (1), "FAQ", and "ARCHIVATE". A pagination bar shows "46 risultati - Sei sulla pagina 1 di 3" and navigation buttons for pages 1, 2, 3, and a next button. A yellow notification bar states "Sono presenti 41 contact form senza risposta e non archiviati". The main content area displays a specific support request for "Supporto n. 421988" by "Mario Rossi (mario.rossi@email.it)" on "11-02-2021 05:12". The status is "IN ATTESA DI RISPOSTA". The request text is "Come posso modificare una domanda già inoltrata?". There are three action buttons: "RISPONDI", "PASSA AL SUPPORTO TECNICO", and "ARCHIVIA". A link "Domanda\_Mario\_Rossi" is also visible.

Cliccando sul pulsante **Passa al supporto tecnico** l'operatore può inoltrare le richieste di aiuto al proprio supporto tecnico interno all'Ente (CED). In tal caso le richieste di supporto vengono spostate all'interno del tab **Per supporto tecnico**.

## SUGGERIMENTI

Il tab **Suggerimenti** permette di visionare i suggerimenti sull'applicazione o sul procedimento espressi dagli utenti al termine della compilazione dell'istanza, tramite l'apposita area che compare nella pagina conclusiva di inoltro.

SITE custom logo | elixForms | GESTIONE ISTANZE | ? | A. Web

Procedimenti | Richieste di supporto 42 | **Suggerimenti** | Calendario

39 risultati - Sei sulla pagina 1 di 2 | 1 2 >>

Suggerimenti

**Suggerimento n. 324479** | mittente: **Mario Rossi** | inviata il: **15-07-2020 14:35**  
**La compilazione è stata facile e veloce**

L'area riservata alla *Customer satisfaction* deve essere abilitata, per ogni singolo procedimento, dall'Amministratore attraverso la console Creazione Moduli.

## GESTIONE DEL SINGOLO PROCEDIMENTO

### INOLTRATE

Quando si accede al dettaglio del procedimento desiderato, il tab **Inoltrate** mostra le richieste che gli utenti hanno completato e inoltrato correttamente.

←

ID 70626
TAG comune
SCADUTO

**VARIAZIONE DI PROPRIETARIO O DI LEGALE RAPPRESENTANTE / DITTA MANUTENTRICE / ENTE VERIFICHE BIENNALI (l'art. 12 del DPR 30/04/99 n. 162)**

[Vai al modulo](#)

In Corso
Inoltrate
Evase
Riaperte con protocollazione
Ricerche
Richieste di supporto 3
Commissioni
Altre funzioni

+ Crea nuova richiesta

Export excel (zip >500)
Export excel (zip >10000)
Export ZIP
Export emails

4 risultati - Sei sulla pagina 1 di 1

	Domanda n.	Dati utente	Inizio compilazione	Dati di inoltro	Dati protocollo	Dati di evasione	Eventuali riaperture	Comunicazioni formali
Action ▼	71851	Rossi Mario (ID 392)	23-03-2015 15:19	RICEVUTA N : comune_6 23-03-2015 15:25 <a href="#">70626_71851.pdf</a>	Nessuna protocollazione	Non evasa	Nessuna riapertura	Nessuna comunicazione formale
Action ▼	71820	Bianchi Lucia (ID 391)	23-03-2015 15:09	RICEVUTA N : comune_5 23-03-2015 15:12 <a href="#">70626_71820.pdf</a>	Nessuna protocollazione	Non evasa	Nessuna riapertura	Nessuna comunicazione formale

Le colonne mostrano le seguenti informazioni:

- **Domanda n.** – ID identificativo univoco della richiesta, generato da elixForms nel momento in cui l’utente inizia una nuova richiesta
- **Dati utente** – Nome e cognome dell’utente che ha inoltrato la richiesta e il relativo ID
- **Dati di inoltro**
  - numero di ricevuta progressivo attribuito alle richieste inoltrate
  - data e ora di inoltro della richiesta da parte dell’utente
  - data e ora di primo inoltro, viene registrato il primo inoltro effettuato dall’utente
  - PDF scaricabile del documento finale definitivo generato al momento di inoltro della richiesta
- **Dati di protocollo** – Se attivo il sistema di protocollazione, mostra il numero di protocollo, data e ora di protocollazione
- **Data di evasione** – La domanda inoltrata, che deve essere ancora lavorata, risulta “Non evasa”
- **Eventuali riaperture** – Mostra lo storico della domanda. Cliccando sul pulsante Storico è possibile visualizzare il motivo indicato dal responsabile del procedimento alla riapertura della pratica e il PDF della domanda precedente
- **Comunicazioni formali** – Riporta, se presenti, il numero di comunicazioni formali inviate e ricevute dall’utente e l’elenco delle comunicazioni consultabile dal pulsante “Elenco”

Action ▾	127830	Rossi Mario (ID 583)	23-04-2018 11:50	RICEVUTA N.: MOD_SSC_002_2018_1 23-04-2018 11:51  <a href="#">127693_127830.pdf</a>	Nessuna protocollazione	Non evasa	Nessuna riapertura	Inviata: 4 (1 non letta dall'utente) <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">Elenco</span>
----------	--------	-------------------------	------------------	--	----------------------------	-----------	--------------------	--

Il Tab **Action** permette di effettuare le seguenti azioni:

4 risultati - Sei sulla pagina 1 di 1

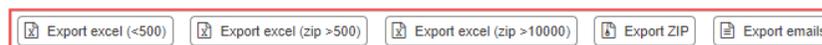
	Domanda n.	Dati utente	Inizio compilazione	Dati di inoltro	Dati protocollo	Dati di evasione	Eventuali riaperture	Comunicazioni formali
<b>Action</b> ▾	71851	Rossi Mario (ID 392)	23-03-2015 15:19	RICEVUTA N.: comune_6 23-03-2015 15:25  <a href="#">70626_71851.pdf</a>	Nessuna protocollazione	Non evasa	Nessuna riapertura	Nessuna comunicazione formale
DETTAGLIO		ianchi Lucia (ID 391)	23-03-2015 15:09	RICEVUTA N.: comune_5 23-03-2015 15:12  <a href="#">70626_71820.pdf</a>	Nessuna protocollazione	Non evasa	Nessuna riapertura	Nessuna comunicazione formale
Visualizza allegati		Web Anthesi (ID 2)	19-03-2015 12:02	RICEVUTA N.: comune_3 19-03-2015 12:05  <a href="#">70626_71490.pdf</a>	Nessuna protocollazione	Non evasa	Nessuna riapertura	Nessuna comunicazione formale
Scarica allegati								
Rigenera PDF (no save)								

- **DETTAGLIO:** consente di effettuare alcune azioni specifiche sulle richieste inoltrate
  - VISUALIZZA – per vedere il riepilogo di inoltro della domanda (ID, ricevuta, data di inoltro, riepilogo dati, allegati)
  - INVIA COMUNICAZIONE FORMALE – permette di inviare comunicazioni e/o richieste specifiche all’utente. È possibile specificare la tipologia di comunicazione (Autorizzazione, Richiesta di integrazione, Esito) e inserire fino a cinque allegati
  - EVADI – permette di evadere la pratica e spostarla nel tab Evase
  - PULSANTE MENU
    - RIAPRI - per riaprire la domanda e consentire all’utente di apportare modifiche. In questo caso è necessario indicare la motivazione della riapertura, scegliendo se inviare o meno una notifica all’utente, e la domanda viene spostata tra quelle In corso
    - ELIMINA - per eliminare definitivamente la richiesta inoltrata, senza possibilità di recuperarla
- **Visualizza allegati:** per visualizzare e scaricare rapidamente gli allegati inseriti nei vari step del modulo
- **Scarica allegati:** per scaricare lo zip contenente tutti gli allegati inseriti dall’utente

- **Rigenera PDF (no save):** per rigenerare il pdf di inoltro della domanda. Nel caso in cui l'allegato non risulti correttamente visualizzabile è possibile rigenerare il documento con tale funzionalità
- **Rispedisci email...:** per reinoltare le notifiche email di avvenuto inoltro. E' possibile reinoltare le notifiche ai destinatari originali della domanda oppure al proprio indirizzo email
- **Rispedisci email protocollo...:** per reinoltare le notifiche email di avvenuta protocollazione

L'operatore può effettuare l'export di tutte le domande, in formato excel o zip, e degli indirizzi email:

- **Export excel:** per effettuare il download di un foglio di lavoro con tutti i dati delle richieste inoltrate. Nel caso di export per domande >500 e >10000, viene effettuato il download di un file zip contenente un file excel riepilogativo di tutti i dati inseriti negli step del modulo e un excel dedicato per ogni step di compilazione.
- **Export ZIP:** per fare il download di tutte le richieste inoltrate, complete di PDF di inoltro e allegati
- **Export emails:** per effettuare il download di un file txt con tutti gli indirizzi email delle degli utenti relativi alle domande inoltrate



1 risultati - Sei sulla pagina 1 di 1

	Domanda n.	Dati utente	Inizio compilazione	Dati di inoltro	Dati protocollo	Dati di evasione	Eventuali riaperture	Comunicazioni formali
Action ▾	516	Mario Rossi (ID 2)	12-12-2019 17:01	RICEVUTA N.: MOD_BND_001_1 12-12-2019 17:12 (primo inoltro)  <a href="#">304_516.pdf</a>	Nessuna protocollazione	Non evasa	Nessuna riapertura	Nessuna comunicazione formale

## IN CORSO

Il tab **In Corso** mostra le richieste che gli utenti non hanno ancora terminato di compilare e, quindi, non ancora inoltrate.

In Corso
Inoltrate
Evase
Ricerche
Richieste di supporto 1
Commissioni - Utenti
Commissioni - Allegati
Commissioni - Stato domande
Altre funzioni
+ Crea nuova richiesta

Inclusi utenti non specificati
Esclusi utenti non specificati

Export excel (zip >500)
Export excel (zip >10000)
Export ZIP
Export emails

2 risultati - Sei sulla pagina 1 di 1

	Domanda n.	Dati utente	Inizio compilazione	Dati di inoltro	Dati protocollo	Dati di evasione	Eventuali riaperture	Comunicazioni formali
Action ▼	1019	Non specificato	13-12-2019 13:37	Non inoltrata (0 / 15)	---	Non evasa	Nessuna riapertura	Nessuna comunicazione formale
Action ▼	875	Web Anthesi (ID 2)	13-12-2019 10:58	Non inoltrata (5 / 15)	---	Non evasa	Nessuna riapertura	Nessuna comunicazione formale

Le colonne mostrano le seguenti informazioni:

- **Domanda n.** – ID identificativo univoco della richiesta, generato da elixForms nel momento in cui l’utente inizia una nuova richiesta
- **Dati utente** – Nome e cognome dell’utente che sta compilando la richiesta e il relativo ID. L’utente risulta come “Non specificato” quando visualizza la preview del modulo, ma non effettua il login
- **Inizio compilazione** – Data e ora di inizio compilazione da parte dell’utente
- **Dati di inoltro** – Essendo in corso la domanda risulta “Non inoltrata” e viene mostrato il numero di step in cui l’utente ha interrotto la compilazione
- **Dati di protocollo** – La funzione non è abilitata in questo tab dato che la domanda è ancora in corso
- **Data di evasione** – La funzione non è abilitata in questo tab dato che la domanda è ancora in corso

- **Eventuali riaperture** – Mostra lo storico della domanda. Cliccando sul pulsante Storico è possibile visualizzare il motivo indicato dal responsabile del procedimento alla riapertura della pratica
- **Comunicazioni formali** – Riporta, se presenti, il numero di comunicazioni formali inviate e ricevute dall'utente e l'elenco delle comunicazioni consultabile dal pulsante "Elenco"

I pulsanti disponibili all'interno del tab **Action** permettono le seguenti funzionalità:

- **DETTAGLIO:** consente di effettuare alcune azioni specifiche sulle richieste in corso
  - VISUALIZZA - per vedere lo step nel quale si trova la richiesta senza la possibilità di apportare modifiche
  - ELIMINA - per eliminare la richiesta in corso senza possibilità di recuperarla
- **Visualizza allegati:** la funzione non è abilitata in questo tab
- **Scarica allegati:** la funzione non è abilitata in questo tab

L'operatore può effettuare l'export delle domande in formato excel o zip:

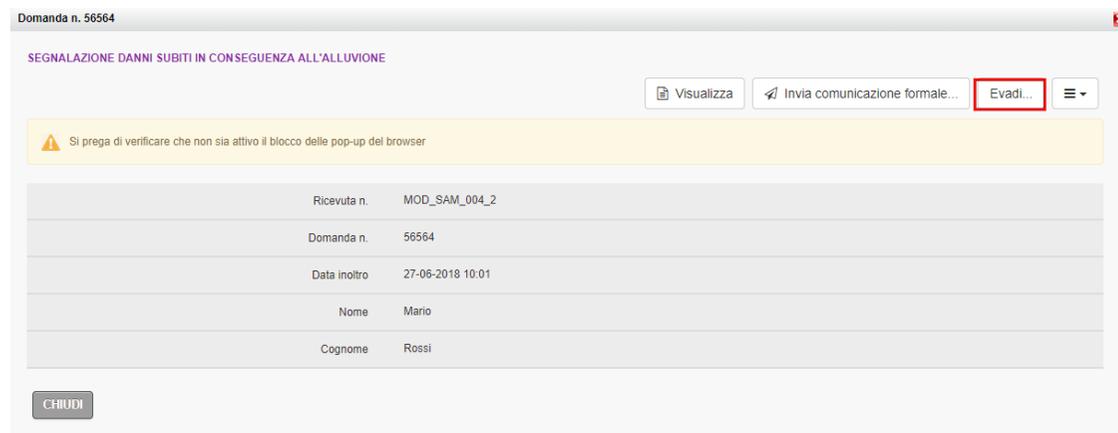
- **Export excel:** per effettuare il download di un foglio di lavoro con tutti i dati delle richieste inoltrate. Nel caso di export per domande >500 e >10000, viene effettuato il download di un file zip contenente un file excel riepilogativo di tutti i dati inseriti negli step del modulo e un excel dedicato per ogni step di compilazione.
- **Export ZIP:** per fare il download di tutte le richieste inoltrate, complete di PDF di inoltro e allegati
- **Scarica zip:** per fare il download di tutte le richieste inoltrate, complete di PDF di inoltro e allegati
- **Export emails:** per effettuare il download di un foglio di lavoro Excel con tutti gli indirizzi email delle domande in corso

L'operatore, inoltre, cliccando sui pulsanti **Includi utenti non specificati** / **Escludi utenti non specificati** può visualizzare l'elenco delle domande in corso contenente tutti gli utenti oppure solo gli utenti che hanno effettuato il login. In quest'ultimo caso non saranno visibili nell'elenco gli utenti indicati come "Non specificato", ovvero coloro che hanno cliccato il pulsante Inizia nuova richiesta del modulo, ma senza effettuare il login.

## EVASE

Al termine del processo, dopo che le domande inoltrate sono state prese in carico e lavorate dall'operatore, è possibile archivarle e spostarle all'interno del tab **Evase** al fine di distinguerle da quelle non ancora elaborate.

Dopo aver individuato la domanda interessata cliccare sul pulsante **Action** e selezionare la voce **Dettaglio**. Cliccare sul pulsante **Evadi...**



Per procedere con l'evasione cliccare **Conferma evasione domanda**. Selezionando **Non confermare** si torna invece alla finestra di dialogo sopra riportata.

Evadi domanda 158945 ✕

Vuoi impostare la domanda come EVASA?

Dopo aver confermato l'evasione, il sistema permette di inoltrare una comunicazione formale all'utente.

Inviare comunicazione formale per la domanda 92183 ✕

Vuoi anche inviare una comunicazione formale? Inviando la presente comunicazione, l'utente riceverà un'email con il link per visualizzarla nella propria casella e viene confermato di lettura.

Message:

Allegato n. 1

Allegato n. 2

Allegato n. 3

Allegato n. 4

Allegato n. 5

Tipo di comunicazione / altro (\*)

N. dell'atto

Data dell'atto  -  -

Alla comunicazione formale è possibile aggiungere fino a cinque allegati e specificare la tipologia di comunicazione o atto (autorizzazione, licenza, permesso, esito, permesso, richiesta di integrazione, comunicazione). In caso si tratti di un atto, l'operatore può specificarne il numero e la data.

**ATTENZIONE!** Non è obbligatorio inviare una comunicazione formale all'utente al fine di evadere la pratica. La domanda risulta infatti evasa anche nel caso in cui non venga inviata una comunicazione esplicita al cittadino. Per non inviare una comunicazione formale all'utente selezionare il pulsante **ANNULLA**.

Quando l'operatore invia una comunicazione formale, l'utente riceve una notifica tramite email, contenente un link che porta alla propria Area utente dove si trova la comunicazione inviata. Nella propria Area utente l'utente è sempre notificato della presenza di nuove comunicazioni formali non lette.



MOD_SSC_001		Iscrizione Nido	NUOVA RICHIESTA
Domanda n. 131549	<b>NON COMPLETATA</b> Non ancora inoltrata (1 / 4)		RIPRENDI >
Domanda n. 127800	<b>COMPLETATA</b> Ricevuta n. MOD_SSC_001_2020_1 Data di inoltro: 23-01-2020 11:48 N. comunicazioni formali da leggere: 1		<a href="#">Dettaglio</a>

Il sistema segnala inoltre all'operatore se la comunicazione inviata è stata letta dall'utente o se è ancora da leggere.

L'utente può rispondere alla comunicazione formale ricevuta cliccando sul pulsante **RISPONDI**.

## Iscrizione Nido

ID 127800
✓ COMPLETATA

<b>RICEVUTA N.</b>	<b>MOD_SSC_001_2020_1</b>
<b>Data di inoltro</b>	23-01-2020 11:48
<b>Riepilogo dati</b>	<a href="#">Scarica il PDF (73 KB)</a>

**ESITO** 🕒 Inviata il 24-01-2020 09:56 ✓ letta il 17-03-2020 15:16

Data dell'atto: **24-01-2020**

Gentile Sig. Rossi,  
 Confermiamo l'iscrizione.  
 Cordiali saluti,  
 Ufficio Servizi Scolastici

➤ RISPONDI

MESSAGGIO

ALLEGATO N. 1  Nessun file selezionato

ALLEGATO N. 2  Nessun file selezionato

ALLEGATO N. 3  Nessun file selezionato

ALLEGATO N. 4  Nessun file selezionato

ALLEGATO N. 5  Nessun file selezionato

➤ INVIA

[< TORNA ALLA DOMANDA](#)

L'utente inserisce la risposta nel campo **Messaggio** e ha la possibilità di allegare fino a cinque allegati. Per inviare la risposta è sufficiente cliccare sul pulsante **INVIA**.

Dopo aver confermato l'evasione della pratica, la domanda viene spostata dal tab **Inoltrate** al tab **Evase**.

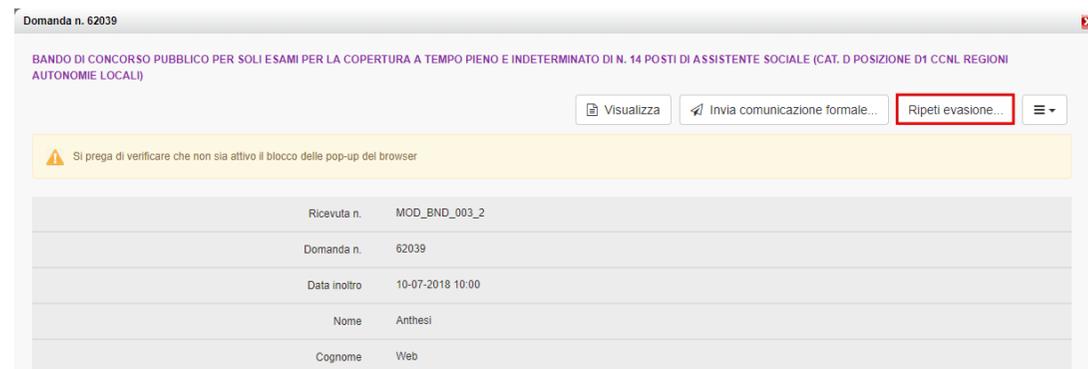
All'interno del tab Evase è presente la colonna **Dati di evasione** riportante la data e l'ora in cui la pratica è stata evasa.

1 risultati - Sei sulla pagina 1 di 1

	Domanda n.	Dati utente	Inizio compilazione	Dati di inoltro	Dati protocollo	Dati di evasione	Eventuali riaperture	Comunicazioni formali
Action ▾	221451	Mario Rossi (ID 2)	16-07-2019 15:22	RICEVUTA N.: <span style="background-color: #ccc; padding: 2px;">XXXXXXXXXX</span> 16-07-2019 15:23 (primo inoltro) <span style="font-size: 0.8em;">📎</span> <a href="#">Carta_identita_front.jpg</a>	Nessuna protocollazione	Evasa il 10-12-2019 12:44	Nessuna riapertura	Inviata: 1 (1 non letta dall'utente) <div style="text-align: right; margin-top: 5px;"><span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px;">Elenco</span></div>

**ATTENZIONE!** Per riportare una pratica dal tab **Evase** al tab **Inoltrate** è necessario riaprire la domanda oppure rivolgersi al reparto tecnico inserendo un ticket sul Support.

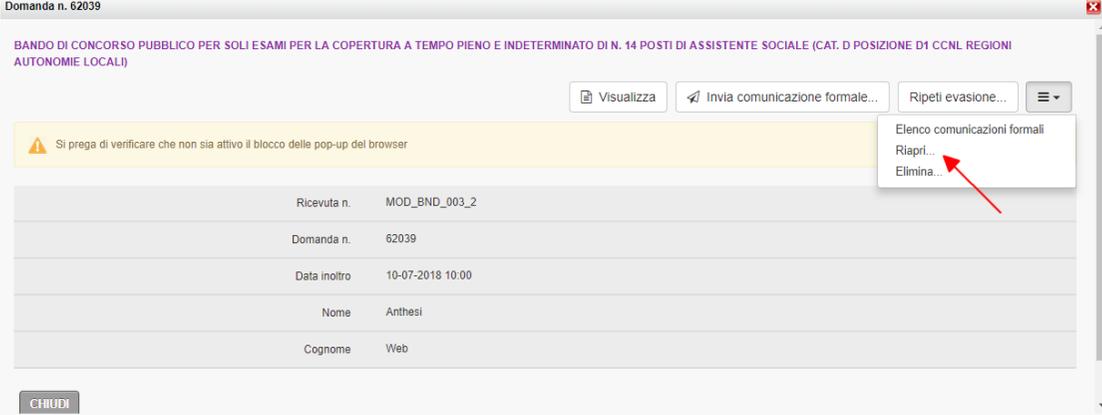
Il sistema permette di evadere più volte la pratica. Nel caso in cui la domanda sia già stata evasa almeno una volta, cliccando sul pulsante **Action** e successivamente sulla voce **Dettaglio**, compare la seguente finestra di dialogo con il pulsante **Ripeti evasione...**



Cliccando su **Ripeti evasione...** l'operatore può decidere di evadere nuovamente la domanda cliccando successivamente sul pulsante **Conferma evasione domanda**.

## Riapertura domanda

Per riaprire la pratica, cliccare sul pulsante **Action**, selezionare **Dettaglio** e cliccare sul pulsante a destra e sulla voce **Riapri...**



Domanda n. 62039

BANDO DI CONCORSO PUBBLICO PER SOLI ESAMI PER LA COPERTURA A TEMPO PIENO E INDETERMINATO DI N. 14 POSTI DI ASSISTENTE SOCIALE (CAT. D POSIZIONE D1 CCNL REGIONI AUTONOMIE LOCALI)

Visualizza Invia comunicazione formale... Ripeti evasione...

⚠ Si prega di verificare che non sia attivo il blocco delle pop-up del browser

Ricevuta n.	MOD_BND_003_2
Domanda n.	62039
Data inoltro	10-07-2018 10:00
Nome	Anthesi
Cognome	Web

CHIUDI

Elenco comunicazioni formali  
Riapri...  
Elimina...

- **Motivazione**– L’operatore deve inserire la motivazione per cui la domanda viene riaperta. E’ un campo obbligatorio
- **Notifica utente** – L’operatore può decidere se inviare una notifica via email all’utente alla riapertura della domanda
- **Comunica all’utente il motivo della riapertura** - L’operatore può decidere se comunicare all’utente la motivazione della riapertura nella notifica via email che l’utente riceve al termine dell’operazione. Per comunicare all’utente il motivo della riapertura è necessario che il campo precedente Notifica utente sia impostato a Si.
- **Allegato** – L’operatore ha la possibilità di allegare un documento alla riapertura della domanda. Se il campo Notifica utente è impostato su Si, l’allegato verrà inviato all’utente tramite email nella notifica di riapertura.

Riapertura domanda 221451 ✕

Motivazione	<input type="text"/>
Notifica utente	<input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No
Comunica all'utente il motivo della riapertura	<input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No
Allegato	<input type="button" value="Scegli file"/> Ness...nato

## RIAPERTE CON PROTOCOLLAZIONE

Il tab **Riaperte con protocollazione** raccoglie l'elenco delle domande che presentano le seguenti caratteristiche:

- Sono state riaperte da parte dell'utente o da parte degli operatori
- Prima della riapertura la domanda era stata inoltrata e protocollata
- Sono ancora in corso di compilazione, ovvero sono state riaperte ma l'utente non ha ancora provveduto a modificare i dati e reinoltrare la propria domanda.

In Corso Inoltrate Evase **Riaperte con protocollazione** Ricerche Richieste di supporto Commissioni Altre funzioni + Crea nuova richiesta

Export excel (<500) Export excel (zip >500) Export excel (zip >10000) Export ZIP Export emails

1 risultati - Sei sulla pagina 1 di 1

Action	Domanda n.	Dati utente	Inizio compilazione	Dati di inoltro	Dati protocollo	Dati di evasione	Eventuali riaperture	Comunicazioni formali
Action ▼	504369	Mario Rossi (ID 160)	07-06-2021 17:46	Non inoltrata (2 / 4)	PROT. N.: 1623080944159 07-06-2021 17:49	Non evasa	Storico (1)	Inviata: 1 (1 non letta dall'utente) Elenco

La domanda risulta visibile sia nel tab domande In corso sia nel tab Riaperte con protocollazione. Dopo il nuovo inoltro da parte dell'utente la domanda risulta visibile solo nel tab Inoltrate.

**ATTENZIONE!** Il tab risulta disabilitato e di colore grigio nel caso in cui la protocollazione non sia attiva per il modulo indicato.

## RICERCHE

Il tab **Ricerche** consente di effettuare ricerche avanzate per un determinato procedimento.



La ricerca viene effettuata in tutte le domande effettuate (in corso, inoltrate ed evase) in base a uno dei seguenti parametri di ricerca:

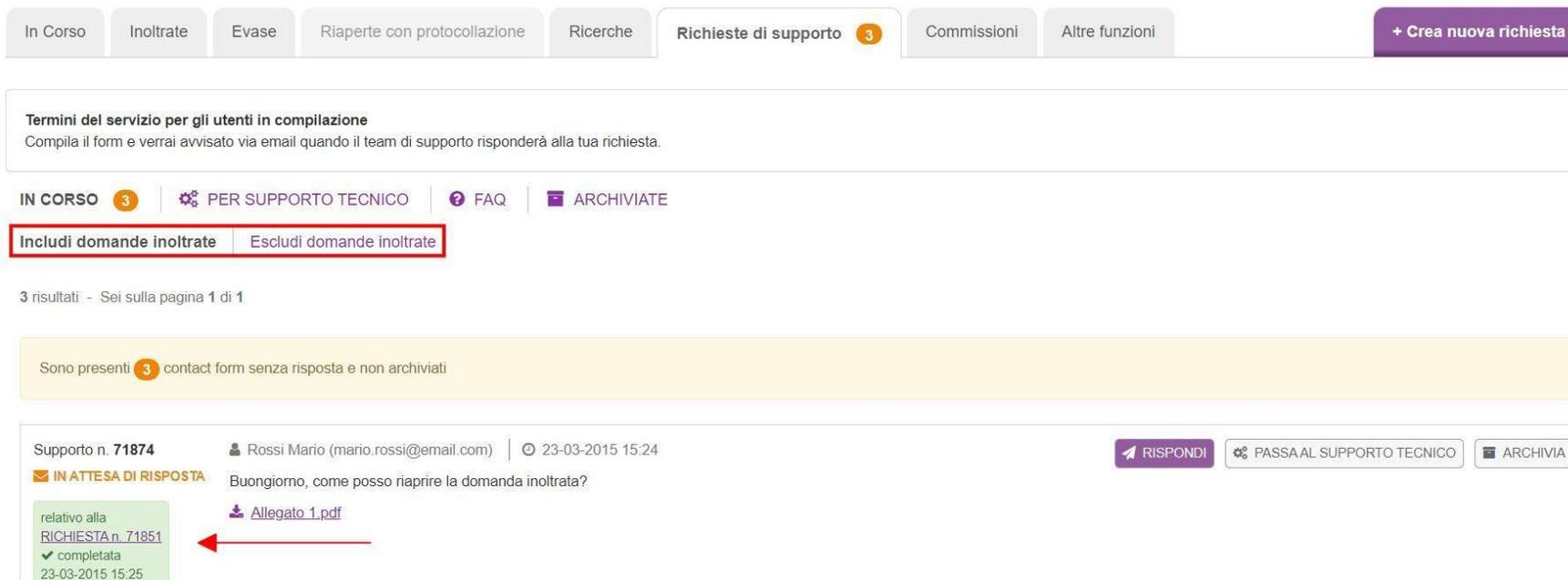
- **Ricevuta n.:** numero di ricevuta univoco e progressivo generato da elixForms quando la richiesta è stata inoltrata (questo dato è quindi disponibile solo per le richieste inoltrate ed evase)
- **Domanda n.:** numero di domanda univoco generato da elixForms quando si inizia una nuova richiesta

Inserire il numero di ricevuta o di domanda nell'apposito campo e cliccare sul pulsante **Cerca**.

Tuttavia, è possibile personalizzare i parametri di ricerca, all'interno della console **Attributi e Dati**, attraverso l'aggiunta dell'attributo **esteso RWE2 – Attr Campo Visibile in Console Richieste** ai campi del modulo che si intendono utilizzare come parametri di ricerca.

## RICHIESTE DI SUPPORTO

Il tab **Richieste di supporto** permette di visionare le richieste di aiuto degli utenti relative al singolo procedimento. La presenza di richieste di supporto non evase è segnalata all'operatore tramite una notifica di colore arancio all'interno del tab.



The screenshot shows a navigation bar with tabs: In Corso, Inoltrate, Evase, Riaperte con protocollazione, Ricerche, **Richieste di supporto** (with a red notification badge '3'), Commissioni, and Altre funzioni. A purple button '+ Crea nuova richiesta' is on the right.

Below the navigation bar is a section titled 'Termini del servizio per gli utenti in compilazione' with the text: 'Compila il form e verrai avvisato via email quando il team di supporto risponderà alla tua richiesta.'

Below this is a filter bar with 'IN CORSO' (3), 'PER SUPPORTO TECNICO', 'FAQ', and 'ARCHIVIAATE'. Below the filter bar are two buttons: 'Includi domande inoltrate' (highlighted with a red border) and 'Escludi domande inoltrate'.

Below the filter bar is the text: '3 risultati - Sei sulla pagina 1 di 1'.

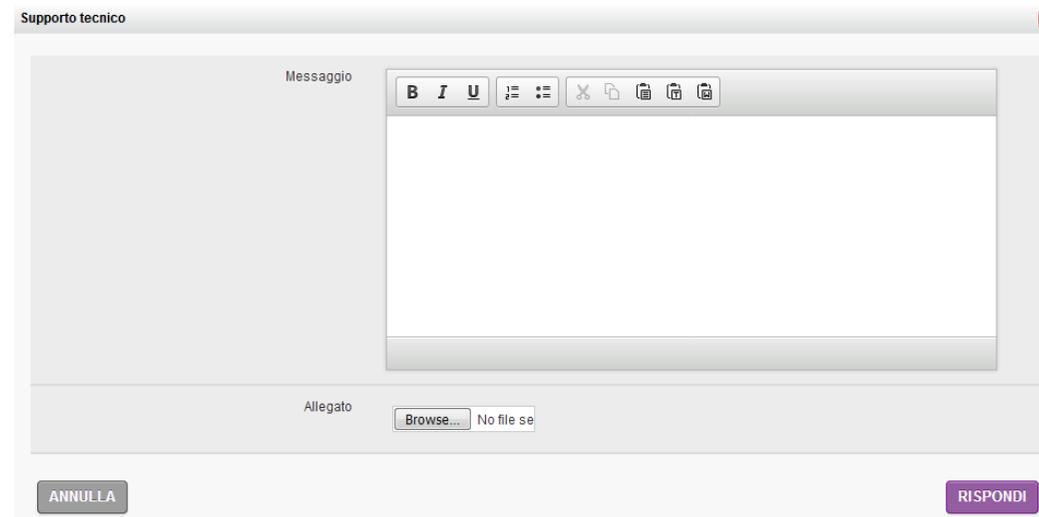
Below this is a yellow notification bar: 'Sono presenti 3 contact form senza risposta e non archiviati'.

Below the notification bar is a request card for 'Supporto n. 71874' by 'Rossi Mario (mario.rossi@email.com)' dated '23-03-2015 15:24'. The card has buttons for 'RISPONDI', 'PASSA AL SUPPORTO TECNICO', and 'ARCHIVIA'. The message text is 'Buongiorno, come posso riaprire la domanda inoltrata?'. There is a link for 'Allegato 1.pdf'.

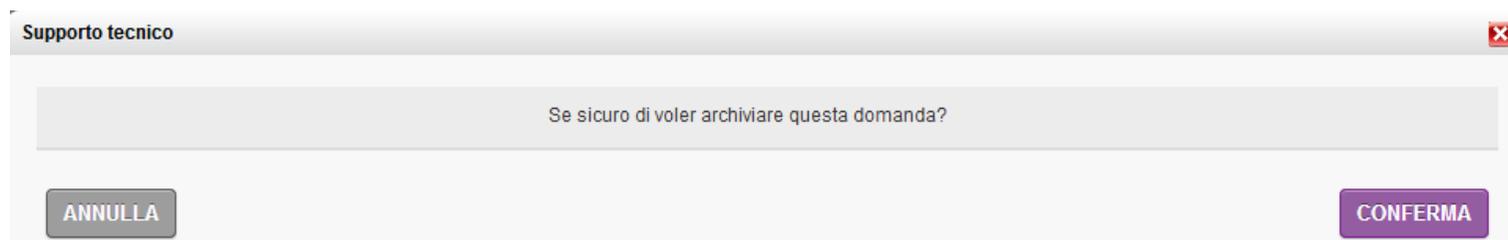
On the left side of the request card, there is a box with the text: 'relativo alla RICHIESTA n. 71851', 'completata', and '23-03-2015 15:25'. A red arrow points from this box to the 'Allegato 1.pdf' link.

Per comprendere meglio la richiesta di supporto dell'utente è possibile visualizzare il punto in cui l'utente ha interrotto la compilazione cliccando sul link "**RICHIESTA N. x**" nel box a sinistra della richiesta. Il box è di colore arancione chiaro nel caso in cui la richiesta sia ancora in corso, mentre è di colore verde nel caso in cui l'utente abbia inoltrato la domanda. E' inoltre possibile filtrare le richieste di supporto in base allo stato della domanda: In corso / Inoltrata, cliccando sui relativi pulsanti **Includi domande inoltrate** o **Escludi domande inoltrate**.

L'operatore clicca su **Rispondi** per rispondere all'utente. Dopo aver digitato il messaggio di risposta alla richiesta dell'utente, allegando eventualmente documenti se necessario, clicca sul pulsante **Rispondi**.



Dopo aver risposto all'utente, l'operatore può archiviare la richiesta di supporto cliccando sul pulsante **Archivia** e successivamente su **Conferma**.



## Passa al supporto tecnico

Se la richiesta di supporto è inerente ad aspetti tecnico-informatici, e non legata ai contenuti del procedimento, l'operatore può inoltrare la richiesta di supporto al supporto tecnico interno all'ente (CED). L'operatore clicca sul pulsante **Passa al supporto tecnico**.

The screenshot shows a web interface for support requests. At the top, there are navigation links: "IN CORSO" with a counter of 1, "PER SUPPORTO TECNICO" (highlighted with a gear icon), "FAQ", and "ARCHIVATE". Below these are filters: "Includi domande inoltrate" and "Escludi domande inoltrate". A yellow notification bar states: "Sono presenti 1 contact form senza risposta e non archiviati". The main content area displays a support request card for "Supporto n. 296063" from "Mario Rossi (mario.rossi@email.it)" dated "18-03-2020 11:42". The status is "IN ATTESA DI RISPOSTA". The message text is "Buongiorno, quali formati sono accettati per i documenti allegati? Cordiali saluti Mario Rossi". A small box indicates the request is "relativo alla RICHIESTA n. 296035" and "non completata". On the right side of the card, there are three buttons: "RISPONDI", "PASSA AL SUPPORTO TECNICO" (highlighted with a red border), and "ARCHIVIA".

Si apre dunque una finestra di dialogo in cui si chiede conferma di voler passare la domanda al supporto tecnico; cliccando sul pulsante **Conferma** la richiesta di supporto viene spostata all'interno del tab **Per supporto tecnico**.

L'ufficio di competenza provvederà dunque a rispondere alla richiesta di supporto o, se non è di sua competenza, può spostare nuovamente la richiesta di aiuto nelle richieste di supporto generiche cliccando il pulsante **Togli dal supporto tecnico** e confermando successivamente l'operazione.

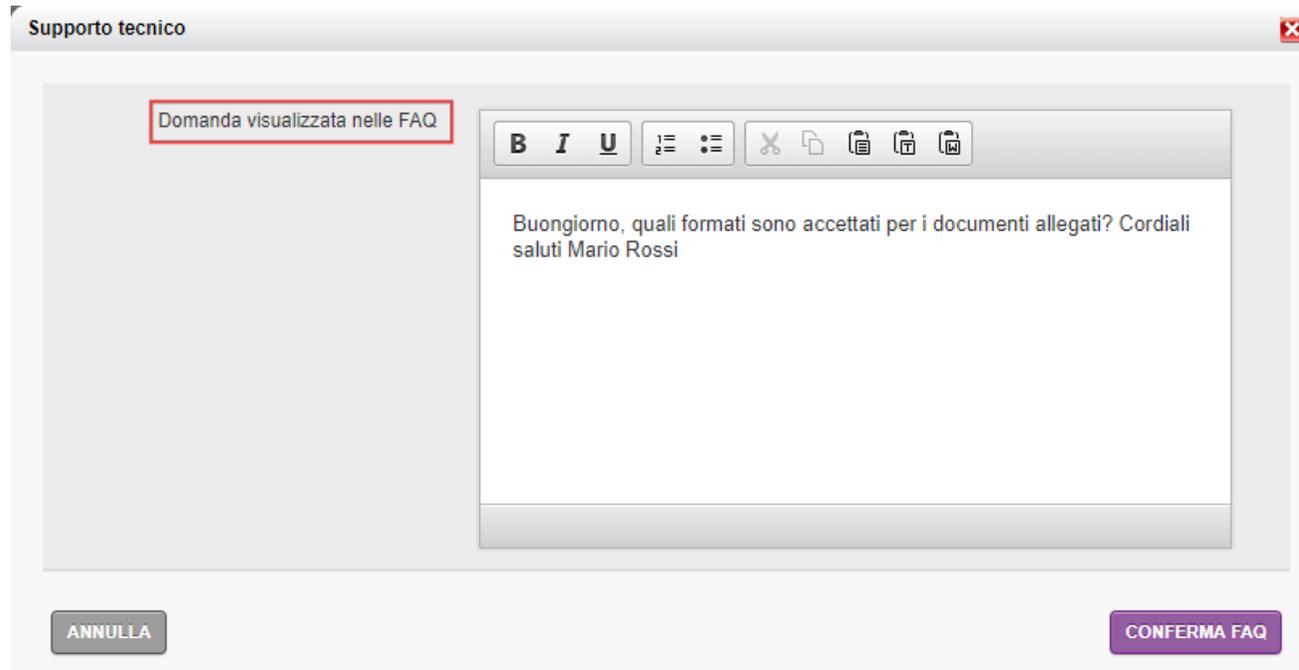
## Crea FAQ

All'interno del tab **Richieste di supporto** l'operatore ha la possibilità di creare FAQ (*Frequently Asked Questions*), ovvero una lista di domande ricorrenti poste dagli utenti con le relative risposte.

Dopo aver risposto alla richiesta di supporto, è possibile inserire la domanda all'interno delle FAQ cliccando sul pulsante **Crea FAQ**

The screenshot displays a support ticket interface. At the top left, it shows 'Supporto n. 296063' and '1 RISPOSTA'. Below this, a yellow box indicates the ticket is 'relativo alla RICHIESTA n. 296035' and is 'non completata'. The main content area shows a message from 'Mario Rossi (mario.rossi@email.it)' dated '18-03-2020 11:42' with the text: 'Buongiorno, quali formati sono accettati per i documenti allegati? Cordiali saluti Mario Rossi'. Below this is a response from 'Admin [2]' dated '18-03-2020 11:50' with the text: 'I formati accettati per i documenti allegati sono i seguenti: pdf, png, jpeg, jpg. La dimensione massima per singolo allegato è 5MB'. On the right side of the ticket, there are four buttons: 'RISPONDI', 'PASSA AL SUPPORTO TECNICO', 'CREA FAQ' (highlighted with a red box), and 'ARCHIVIA'.

L'operatore può modificare la domanda per renderla il più generico possibile.



È importante eliminare ogni riferimento all'utente, sia nella domanda sia nella risposta, come riportato nell'esempio di seguito. Per confermare la creazione della FAQ cliccare sul pulsante **Crea FAQ**

L'operatore può togliere una domanda dalle FAQ cliccando sul pulsante **Togli dalle FAQ** e confermando successivamente l'operazione.

L'utente che compila la domanda quando clicca sul pulsante **Hai bisogno di aiuto?** visualizza le FAQ del modulo. Se non trova risposta alla propria domanda tra le FAQ già presenti, l'utente può inserire una nuova richiesta di assistenza.

## Hai bisogno di aiuto?

Leggi le nostre FAQ. Se non trovi quello che cerchi, contattaci con il pulsante "Richiedi assistenza" che trovi in fondo alla pagina.

### Quali formati sono accettati per i documenti allegati?

I formati accettati per i documenti allegati sono i seguenti: pdf, png, jpeg, jpg.

La dimensione massima per singolo allegato è 5MB

Non hai trovato quello che cercavi?

[< TORNA AL MODULO](#)

[RICHIEDI ASSISTENZA](#)

## AREA UTENTI

Il tab **Area Utenti** consente di allegare, da parte dell'operatore, documentazione e/o link per le istanze inoltrate consultabili nell'area utente del cittadino. Gli allegati e i link sono visualizzabili solamente dagli utenti che, per il modulo in questione, hanno delle domande inoltrate/evase.



Per aggiungere documenti e/o link cliccare sul pulsante **+ AGGIUNGI ALLEGATO** e compilare i seguenti campi:

- **Titolo** – Inserire il titolo del documento/link che si desidera allegare. Il campo titolo è un dato obbligatorio
- **Descrizione** – Inserire un'eventuale descrizione del documento/link che si desidera allegare
- **Allegato** – Allegare il documento che si desidera rendere disponibile all'utente. Le estensioni ammesse per i file sono: pdf, doc, docx, odt, xls, xlsx, ods, png, jpg, jpeg, gif, bmp e zip
- **Url** – Inserire l'url del link che si desidera rendere disponibile all'utente. Il link deve iniziare con http o https

- **Ordinamento** – Inserire l’eventuale ordinamento di documenti/link allegati. L’ordinamento è ascendente (es. File 1 – Ordinamento: 1; File 2 – Ordinamento 2; ...)

**ATTENZIONE!** E’ obbligatorio compilare almeno uno tra i campi Allegato e Url. I due campi sono alternativi tra loro.

Cliccare sul pulsante **SALVA** per confermare i dati inseriti.

Dopo aver salvato il documento/link è possibile;

1. Cliccare sul pulsante **MODIFICA** per tornare in modifica del documento/link inserito. Cliccare su **SALVA** dopo le modifiche effettuate
2. Cliccare sul pulsante **ELIMINA** per eliminare il documento/link inserito e successivamente **CONFERMA ELIMINAZIONE** per confermare

## Allegati

Allegati disponibili nell'area Utente per le istanze inoltrate

+ AGGIUNGI ALLEGATO

Ordinamento	Titolo / Descrizione	Tipo / Nome file / Dimensione	Ultima modifica	
1	<p><u>Documento di test</u> <i>Descrizione del documento di test</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Test 1</li> <li>• Test 2</li> </ul>	 <a href="https://www.linkdittest.it">https://www.linkdittest.it</a>	23-06-2022 11:47	<div style="display: flex; gap: 10px;"> <div> MODIFICA</div> <div> ELIMINA...</div> </div>
2	<p><u>Allegato di test</u> Allegato di prova</p>	 <a href="#">pdf_test.pdf</a> (25 KB)	23-06-2022 11:48	<div style="display: flex; gap: 10px;"> <div> MODIFICA</div> <div> ELIMINA...</div> </div>

Lato cittadino, accedendo alla propria area utente, compare l'avviso in azzurro che indica la presenza di documenti allegati al modulo. Cliccando sul pulsante Dettaglio l'utente può visualizzare i documenti/link che sono stati caricati da console Gestione Istanze.

**MOD\_BND\_001**  
ID 235406

**Bando di selezione** [+ NUOVA RICHIESTA](#)

Domanda n. **245388** **NON COMPLETATA**  
Non ancora inoltrata (2 / 6) [RIPRENDI >](#)

Domanda n. **244514** **COMPLETATA**  
Ricevuta n. **MOD\_BND\_001\_4**  
Data di inoltro: 08-10-2019 12:21 [Dettaglio](#)

[Sono presenti documenti allegati al modulo. Vai al dettaglio per visualizzarli.](#)

Bando di selezione

ID 244514 [COMPLETATA](#)

**RICEVUTA N. MOD\_BND\_001\_4**  
Data di inoltro: 08-10-2019 12:21  
Riepilogo dati [Scarica il PDF \(211 KB\)](#)

**ALLEGATI DEL MODULO**

Titolo / Descrizione	Tipo file / Dimensione file	Ultima modifica
<a href="#">Documento di test</a> <i>Descrizione del documento di test</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• Test 1</li><li>• Test 2</li></ul>		23-06-2022 11:47
<a href="#">Allegato di test</a> Allegato di prova	25 KB	23-06-2022 11:48

## COMMISSIONI

Il tab **Commissioni** consente di configurare l'accesso alla console Area Commissioni.

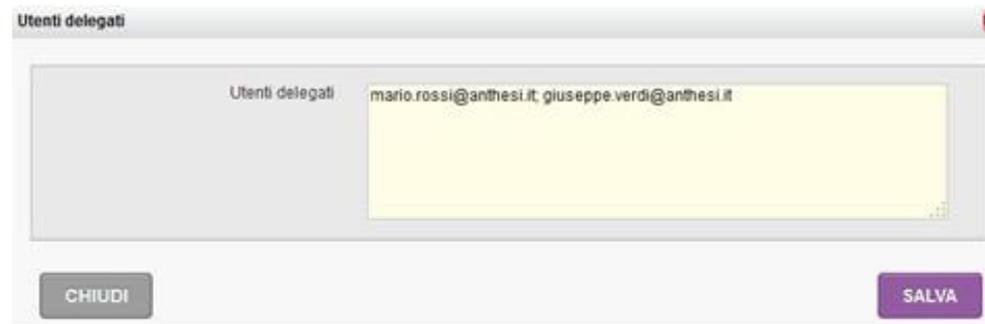
Il tab **Commissioni – Utenti** consente di delegare la consultazione delle richieste inoltrate ad utenti specifici. È possibile abilitare solamente utenti che hanno effettuato la registrazione ad elixForms.



Gli utenti delegati possono solo consultare le richieste inoltrate e gli eventuali allegati.

L'operatore clicca sul pulsante **Modifica utenti delegati** per aggiungere gli utenti delegati.

L'operatore definisce gli utenti delegati inserendo il relativo indirizzo utilizzato in fase di registrazione alla piattaforma. Se si definisce più di un delegato gli indirizzi email devono essere separati da punto, punto e virgola oppure andando a capo.



Utenti delegati

Utenti delegati mario.rossi@anthesi.it; giuseppe.verdi@anthesi.it

CHIUDI SALVA

## COMMISSIONI – ALLEGATI

Il tab **Commissioni – Allegati** consente di inserire dei documenti (es. il regolamento del procedimento) che saranno disponibili per la consultazione agli utenti delegati selezionati precedentemente.

In Corso | Inoltrate | Evase | Riaperte con protocollazione | Ricerche | Richieste di supporto 3 | **Commissioni** | Altre funzioni | [+ Crea nuova richiesta](#)

Utenti | **Allegati** | Stato domande

Aggiungere eventuali allegati che saranno visibili nell'area Commissioni

AGGIUNGI ALLEGATO

Cliccare sul pulsante **Aggiungi allegato**. Successivamente inserire **Titolo** e **Descrizione** e allegare il documento che si vuole rendere visibile all'interno dell'**Area Commissioni**.

Allegati del modulo ✕

Titolo	<input type="text" value="Regolamento in vigore fino al 31-12-2015"/>
Descrizione	<input type="text" value="Regolamento completo della normativa attuale in vigore"/>
Allegato	<input type="button" value="Scegli file"/> Regol....pdf



## COMMISSIONI – STATO DOMANDE

Il tab **Commissioni – Stato domande** consente di definire lo stato di workflow nel quale devono trovarsi le domande per essere visualizzate nella console Area Commissioni. Per abilitare questa funzionalità è necessario che il Workflow semplice sia stato acquistato e attivato sulla piattaforma.

## ALTRE FUNZIONI

Il tab **Altre funzioni** contiene funzionalità generiche dell'applicazione elixForms come il **Reset contatore domande**. Tuttavia, può contenere ulteriori funzionalità personalizzate che possono essere inserite su richiesta (es. console QR Code).

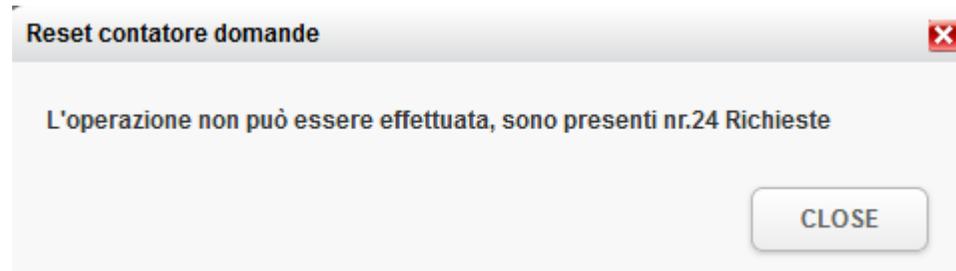
### Resetta il contatore domande

Questa funzionalità permette di resettare il contatore che attribuisce il numero di ricevuta alle richieste inoltrate.

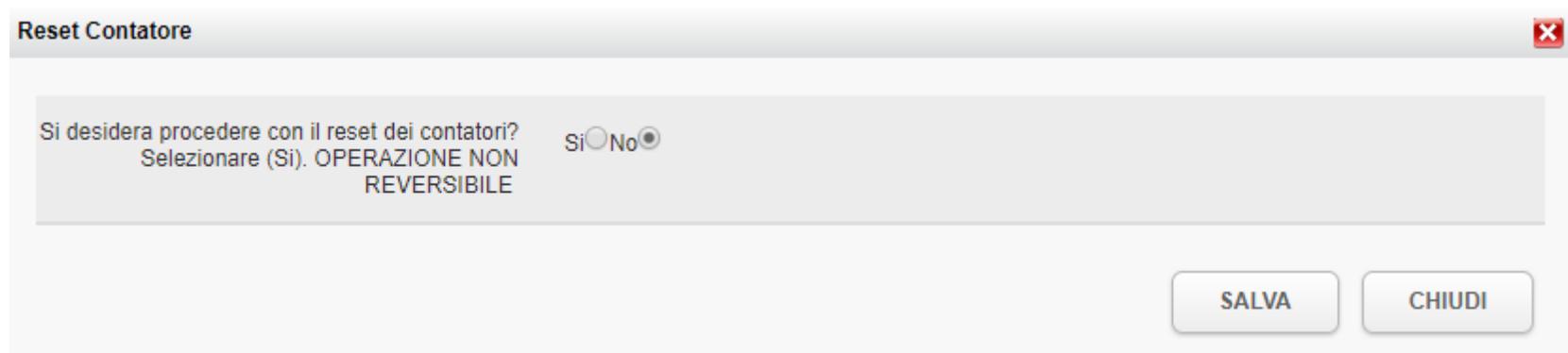
Solitamente il contatore viene azzerato dopo aver concluso i test su un procedimento implementato, prima di pubblicarlo on-line in modo che il primo utente che inoltra la propria richiesta abbia come numero di ricevuta TAGMODULO\_1.



Per poter azzerare il contatore è necessario che non siano presenti richieste inoltrate e/o che le richieste di test inoltrate siano cancellate.



Una volta che le richieste inoltrate sono state eliminate è possibile procedere con l'azzeramento del contatore selezionando **Sì** nella finestra di dialogo sotto riportata e, successivamente, sul pulsante **Salva**.



## Usa la funzione statistiche

Questa funzionalità permette di visualizzare le statiche relative sia al singolo modulo sia all'intera piattaforma.



All'interno del tab **Altre funzioni**, cliccando sul pulsante **Statistiche** è possibile entrare nella sezione relativa alle statistiche.

Dal menu a tendina selezionare la tipologia di statica di proprio interesse

The screenshot displays the 'Statistiche' (Statistics) section of the anthesi dashboard. At the top, there is a navigation bar with the 'anthesi' logo, 'SITE custom logo', 'elixForms', and 'CREAZIONE MODULI'. A user profile 'P. Migazzi' is visible in the top right corner.

The main content area features a dropdown menu titled 'Analisi per modulo' (Analysis by module) which is currently open, showing the following options:

- Overview
- Domande inoltrate - Per giorno
- Domande inoltrate - Durata compilazione (in intervalli di 5 min)
- Domande inoltrate - Durata compilazione (per domanda)
- Domande inoltrate - Tempi medi di evasione mensili
- Ora del giorno preferita per inizio compilazione
- Giorno della settimana preferito per inizio compilazione
- Domande inoltrate - Ultime 200

Below the menu, the dashboard is divided into two main sections:

- Domande** (Questions): This section shows a donut chart for 'Domande in corso' (Questions in progress) and 'Domande inoltrate' (Submitted questions). The 'in corso' chart shows 14 items. The 'inoltrate' chart shows 0 items, with a sub-label 'di cui evase' (of which resolved).
- Richieste di supporto** (Support requests): This section shows a donut chart for support requests. It is divided into four categories: 3 non tecniche (non-technical), 3 di cui aperte (of which open), 0 tecniche (technical), and 0 di cui aperte (of which open).

È possibile visualizzare le statistiche relative a:

- Overview
- Domande inoltrate - Per giorno
- Domande inoltrate - Durata compilazione (in intervalli di 5 minuti)
- Domande inoltrate - Durata compilazione (per domanda)
- Domande inoltrate - Tempi medi di evasione mensili
- Ora del giorno preferita per inizio compilazione
- Giorno della settimana preferito per inizio compilazione
- Domande inoltrate - Ultime 200

Per ogni tipologia di statistica è possibile scegliere il modulo presente sulla piattaforma per consultare i relativi dati statistici



### Domande inoltrate per giorno

L'analisi riporta il numero di domande inoltrate dagli utenti raggruppate per giorno

Modulo	Imposta Municipale Propria. Comunicazione di ravvedimento operoso (art. 13, D.Lgs. 18 dicembre 1997, n. 472) [ID 2944] [TAG MOD_STR_002]
	<input type="text"/>
	Tutti
	Imposta Municipale Propria. Comunicazione di ravvedimento operoso (art. 13, D.Lgs. 18 dicembre 1997, n. 472) [ID 2944] [TAG MOD_STR_002]
	ISTANZA PER LA CONCESSIONE DI CONTRIBUTO ANNUALE 2018 [ID 2254] [TAG MOD_STR_001]

Selezionando l'opzione **Tutti**, vengono visualizzate le statistiche complessive a tutti i moduli presenti sulla piattaforma.

Cliccando sul tab **Home** è possibile vedere i grafici con i tempi di risposta della piattaforma relativi all'ultima ora e alla giornata odierna. Inoltre, sulla destra l'operatore visualizza due box contenenti i dati relativi al numero di moduli attivi presenti sulla piattaforma e al numero di domande inoltrate totali.



Posizionandosi con il cursore del mouse sui grafici è possibile visualizzare nel dettaglio le informazioni fornite dal grafico.

## CREA NUOVA RICHIESTA

Il pulsante **Crea nuova richiesta** permette di compilare una richiesta per conto dell'utente richiedente.

Questa funzionalità è utilizzata di frequente allo Sportello del cittadino presso il quale l'utente viene assistito dall'operatore nella compilazione della richiesta online.



The screenshot shows a navigation bar with several tabs: 'In Corso', 'Inoltrate', 'Evase', 'Riaperte con protocollazione', 'Ricerche', 'Richieste di supporto' (with a '3' notification), 'Commissioni', and 'Altre funzioni'. The '+ Crea nuova richiesta' button is highlighted with a red border. Above the navigation bar, there is a breadcrumb trail: 'ID 70626' > 'TAG comune' > 'SCADUTO'. Below the breadcrumb, the text reads: 'VARIAZIONE DI PROPRIETARIO O DI LEGALE RAPPRESENTANTE / DITTA MANUTENTRICE / ENTE VERIFICHE BIENNALI (l'art. 12 del DPR 30/04/99 n. 162)'. A link 'Vai al modulo' is also visible.

L'operatore può verificare se l'utente è già presente all'interno del Backoffice cercandolo per indirizzo email oppure tramite codice fiscale.

## Ricerca dell'utente tramite email

La procedura che l'operatore deve adottare è la seguente:

- Cliccare su **Crea nuova richiesta**
- Inserire l'indirizzo email dell'utente
- Se il cittadino è già registrato il suo nominativo e il numero di ID compaiono tra i risultati di ricerca

**Cerca utente** ✕

Inserisci l'indirizzo e-mail o il codice fiscale dell'utente

Sono stati trovati 1 utenti. Seleziona l'utente per il quale desideri creare la richiesta.

- Selezionare l'identificativo dell'utente
- L'operatore può iniziare la compilazione del modulo per conto del cittadino.

Nel caso in cui il cittadino non sia ancora registrato nella piattaforma, il relativo nominativo non è presente tra i risultati di ricerca. L'operatore dunque deve compiere i seguenti passaggi:

- Cliccare su **Crea nuovo utente**
- Inserire i dati richiesti (Codice Fiscale, Nome, Cognome, Data di nascita)
- Cliccare su **Crea nuova richiesta**
- L'operatore può iniziare la compilazione del modulo per conto del cittadino

In tal modo l'utente viene inserito in automatico all'interno degli utenti già presenti nella console Backoffice.

**Crea nuovo utente** ✕

Indirizzo e-mail	nome.cognome@email.it
Codice fiscale	<input type="text"/>
Nome	<input type="text"/>
Cognome	<input type="text"/>
Data di nascita	-- ▾ - -- ▾ - <input type="text"/>

## Ricerca dell'utente tramite codice fiscale

Questa funzionalità permette la creazione di una nuova domanda cercando l'utente per codice fiscale.

Nel caso in cui il cittadino non sia ancora registrato nella piattaforma, il relativo nominativo non è presente tra i risultati di ricerca. L'operatore dunque deve compiere i seguenti passaggi:

- Cliccare su **Crea nuovo utente**
- Inserire i dati obbligatori richiesti: Nome, Cognome, la dichiarazione di aver identificato l'utente "de visu"
  - L'indirizzo email non è obbligatorio e in fase di creazione ne verrà associata una finta. Se non viene inserito un indirizzo email dell'utente, tuttavia, non potrà ricevere alcun tipo di notifica/comunicazione da parte di elixForms

## INTRODUZIONE ALLA MODALITA' GARA

Se l'Amministratore in console Creazione moduli ha attivato la **Modalità gara** per un determinato modulo, questa impostazione impedisce la visualizzazione di alcuni dettagli e inibisce alcune azioni da parte degli operatori in console Gestione istanze fino alla scadenza del modulo.

In particolare, durante la pubblicazione del modulo, l'operatore in console Gestione istanze:

### Domande in corso

- Non visualizza il pulsante **Action**, sostituito fino alla scadenza del modulo da "---"
- Non può visualizzare lo storico delle domande riaperte. È visibile solo il numero di riaperture, ma non il PDF della domanda riaperta



ID 40972

TAG Bando\_C1

IN CORSO

DOMANDA DI PARTECIPAZIONE AL CONCORSO PUBBLICO, PER ESAMI, PER LA COPERTURA DI N. 2 POSTI A TEMPO PIENO E INDETERMINATO DI ISTRUTTORE CONTABILE - CATEGORIA C1 - DA ASSEGNARE AL SETTORE SERVIZI FINANZIARI SEZIONE RAGIONERIA ED ECONOMATO

[Vai al modulo](#)

In Corso

Inoltrate

Evase

Ricerche

Richieste di supporto

Commissioni - Utenti

Commissioni - Allegati

Altre funzioni

+ Crea nuova richiesta

6 risultati - Sei sulla pagina 1 di 1

Domanda n.	Dati utente	Inizio compilazione	Dati di inoltro	Dati protocollo	Dati di evasione	Eventuali riaperture	
---	53175	Luca Verdi (ID 2)	14-03-2018 11:10	Non inoltrata (0 / 13)	---	Non evasa	1 riapertura

## Domande inoltrate

- Non visualizza le seguenti voci nel menu del pulsante **Action**
  - Visualizza allegati
  - Scarica allegati
- Cliccando sul pulsante Action, **Dettaglio** non può
  - Visualizzare la domanda
  - Eliminare la domanda
- Non può visualizzare il link al PDF della domanda

- Non può visualizzare lo storico delle domande riaperte. È visibile solo il numero di riaperture, ma non il PDF della domanda riaperta

[In Corso](#)
[Inoltrate](#)
[Evase](#)
[Ricerche](#)
[Richieste di supporto](#)
[Commissioni - Utenti](#)
[Commissioni - Allegati](#)
[Altre funzioni](#)
[+ Crea nuova richiesta](#)

2 risultati - Sei sulla pagina 1 di 1

	Domanda n.	Dati utente	Inizio compilazione	Dati di inoltro	Dati protocollo	Dati di evasione	Eventuali riaperture
Action ▼ DETTAGLIO Action ▼	47033	Rossi Mario (ID 12)	20-02-2018 14:50	RICEVUTA N.: Bando_C1_4 20-02-2018 15:13 40972_47033.pdf	Nessuna protocollazione	Non evasa	1 riapertura
	41275	Rossi Mario (ID 12)	10-01-2018 16:59	RICEVUTA N.: Bando_C1_2 12-01-2018 09:38 40972_41275.pdf	Nessuna protocollazione	Non evasa	1 riapertura

L'operatore, inoltre, non visualizza i pulsanti di **Export excel** / **Export ZIP** / **Export emails**. Al decorrere dei termini, l'operatore può vedere tutti i dettagli delle domande in corso/inoltrate ed eseguire tutte le normali azioni in console Gestione Istanze.

# AREA COMMISSIONI

## Cos'è l'Area Commissioni?

La console **Area Commissioni** consente di richiedere il parere a commissioni esterne ed inviare loro eventuali allegati.

L'utente accede con le proprie credenziali all'Area Commissioni e vede l'elenco dei procedimenti per i quali è stato abilitato dall'operatore in console Gestione Istanze.



Una volta effettuato l'accesso alla console, il delegato visualizza la lista dei procedimenti per i quali è richiesto il suo intervento.

Per visualizzare l'elenco delle richieste è necessario cliccare sul titolo del procedimento desiderato.

## Cosa può fare il delegato del procedimento?

Una volta entrato nel procedimento, il delegato può visionare nell'apposita area **Allegati** i documenti inseriti dal gestore del procedimento (es. Regolamento del procedimento).

Inoltre, può consultare le pratiche inoltrate attraverso le seguenti funzioni:

- **Scarica allegati:** per scaricare lo zip contenente tutti gli allegati inseriti dall'utente nella richiesta inoltrata
- **Visualizza allegati:** per visualizzare e scaricare rapidamente gli allegati inseriti nei vari step del modulo
- **PDF della richiesta:** per scaricare il PDF finale generato al momento dell'inoltro della richiesta
- **Genera ZIP:** per effettuare il download di tutte le richieste inoltrate, complete di PDF finale e allegati