



COMMISSARIO STRAORDINARIO ALLA RICOSTRUZIONE - SISMA 2016  
PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI

**Allegato alla Determina dirigenziale n. 1 del 19 agosto 2022**

# Assistenza Sisma 2016

---

## Documento tecnico

File	Documento tecnico
Titolare	Struttura Commissario Sisma 2016
Data ultimo aggiornamento	18 agosto 2022

# 1 Sommario

2	Servizio di Assistenza .....	3
2.1	Servizio di ticketing.....	3
2.1.1	Creazione di nuovi ticket .....	3
2.1.2	Gestione dei ticket.....	4
2.1.3	Come accedere servizio di ticketing .....	4
2.2	Servizio di supporto telefonico.....	4
2.3	FAQ .....	5
2.3.1	La struttura delle FAQ.....	5
2.5.2	Le categorie .....	5
2.5.3	Come accedere alle FAQ.....	5
2.4	Guide e modulistica .....	5
2.5	Pareri giuridici e interpretazioni .....	6
2.5.1	Come accedere ai pareri.....	6
3	Gruppo di lavoro.....	6

## 2 Servizio di Assistenza

Al fine di assicurare un costante ed uniforme supporto ai professionisti, agli enti e ai cittadini interessati dal processo della ricostruzione post sisma 2016, si è reso necessario costituire un gruppo di lavoro i cui componenti siano sia esperti della Struttura del Commissario, anche con la collaborazione di consulenti tecnici e informatici e delle società sviluppatrici ed erogatrici dei servizi e delle piattaforme informatiche, con competenze tecnico, amministrative e informatiche, e di rappresentanti gli Uffici Speciali di Ricostruzione, sia esperti giuridici

Il servizio viene offerto contemporaneamente su più livelli attraverso:



La pubblicazione e diffusione comunicativa del materiale documentale avente valenza generale, quali FAQ, guide, modulistica, pareri giuridici ed interpretazioni nonché circolari esplicative è curata dal Capo dell'Ufficio Stampa della Struttura commissariale, che provvede all'aggiornamento e adeguamento del sito istituzionale ove individua spazi appositamente dedicati.

### 2.1 Servizio di ticketing

Il servizio di ticketing permette sia l'invio di un quesito che la visualizzazione di risposte già fornite dalla Struttura.

#### 2.1.1 Creazione di nuovi ticket

Ogni ticket è contraddistinto da un identificativo alfanumerico (codice del ticket) di 10 cifre che ne permette la ricerca in qualunque momento.

Nella fase di compilazione del ticket il tecnico deve scegliere l'area tematica a cui quel ticket appartiene. Tali aree tematiche si chiamano categorie e sono le stesse previste per le FAQ. Durante la compilazione vengono suggeriti degli articoli già presenti nelle FAQ attinenti per argomento.

Una volta compilato il ticket ed inviato:

- viene fornito sullo schermo l'identificativo ID del ticket e il link per poterlo visualizzare
- viene inviata al tecnico una email con l'identificativo ID del ticket, l'oggetto e il link per poterlo visualizzare

Le richieste di chiarimento e supporto sono formulate dagli stakeholders anche attraverso la casella di posta elettronica dedicata [assistenza.sisma2016@governo.it](mailto:assistenza.sisma2016@governo.it). o attraverso la casella di posta elettronica certificata [comm.ricostruionesisma2016@pec.governo.it](mailto:comm.ricostruionesisma2016@pec.governo.it).

In questi casi le email e le PEC ricevute, previa disamina dei contenuti e della tipologia della richiesta, vengono:

- tramutate in ticket nella piattaforma SAS. Nel qual caso viene inviata al mittente una email di notifica dell'avvenuta apertura del ticket con tutti i riferimenti per l'accesso alla piattaforma e la visualizzazione della successiva risposta;
- assegnate all'assistenza di 1° livello ovvero da questa inoltrate ai servizi per il supporto di 2° livello, qualora abbiano ad oggetto quesiti di particolare complessità o alla Segreteria tecnica del Commissario per competenza;
- evase fornendo direttamente una risposta attraverso la stessa casella di posta o PEC qualora le questioni poste risultino di immediata soluzione e non di rilevanza ai fini dell'attività del SAS.

### 2.1.2 Gestione dei ticket

I ticket sono assegnati di default a Assistenza Sisma 2016.

Ogni giorno vengono assegnati i tickets in base alle competenze dei funzionari facenti parte del gruppo di assistenza attraverso l'attività interna di backend.

Al/i funzionario/i che provvede/ono all'assegnazione dei ticket saranno assegnati i privilegi di amministratore.

Ogni tecnico del gruppo di lavoro entra nella piattaforma e filtra per trovare i ticket a lui assegnati ed avviarne la lavorazione, provvedendo all'istruttoria e proposta di risposta nel termine di 15 giorni dal ricevimento.

Il messaggio di risposta proposto, in base alla complessità della domanda, può essere inviato direttamente al professionista, qualora sia una mera indicazione procedurale ovvero trovi riscontro nella normativa vigente, ovvero può modificarne lo stato come proposta di risposta ed inviarla al tecnico del gruppo di lavoro competente per quella specifica tematica.

### 2.1.3 Come accedere servizio di ticketing

Al servizio di ticketing si può accedere da:

- Sito istituzionale [www.sisma2016.gov.it](http://www.sisma2016.gov.it) sotto la voce *Assistenza Sisma 2016*
- Sito dell'assistenza [www.assistenza.sisma2016.gov.it](http://www.assistenza.sisma2016.gov.it)
- Sito del MUDE [www.mude.piemonte.it/site/terremoto-centro-italia](http://www.mude.piemonte.it/site/terremoto-centro-italia) sotto la voce *Supporto e assistenza*

Un ticket può essere aperto dai professionisti, dai cittadini e dalle amministrazioni pubbliche. Qualora la richiesta pervenga a mezzo di email o pec, per mantenere la tracciabilità, verrà aperto un ticket interno con le modalità di cui al punto 2.1.1.

## 2.2 Servizio di supporto telefonico

Il supporto telefonico viene erogato attraverso due linee telefoniche dedicate alle quali rispondono alternativamente i tecnici e gli amministrativi della Struttura del Commissario nei giorni di lunedì – mercoledì – venerdì dalle ore 9,30 alle ore 13,30.

I numeri di telefono dedicati sono:

- **0746 1741 961** – per quesiti principalmente inerenti la ricostruzione privata, il sisma bonus, l'elenco professionisti e l'anagrafe antimafia delle imprese;
- **0746 1741 963** – per quesiti principalmente di tipo informatico e inerenti la ricostruzione pubblica.

Le chiamate in arrivo di non immediata risposta e che richiedono approfondimenti tecnici ed amministrativi sono trasformate in un apposito ticket interno con le modalità di cui al punto 2.1.1 ed assegnate per competenza ai fini della relativa istruttoria e risposta per iscritto.

Le richieste di chiarimenti e supporto pervenute via telefono possono richiedere l'invio di ulteriore documentazione per una analisi interna del problema. La casella di posta dedicata a tale servizio è [assistenza.sisma2016@governo.it](mailto:assistenza.sisma2016@governo.it)

## 2.3 FAQ

Le FAQ ovvero le risposte fornite alle domande più frequenti che vengono poste dai professionisti sono divise in categorie che a loro volta possono avere un'ulteriore suddivisione per area tematica.

Le FAQ hanno origine dall'analisi delle richieste pervenute al servizio di assistenza attraverso ticket, chiamate telefoniche, emails e pec.

### 2.3.1 La struttura delle FAQ

Ogni FAQ è contraddistinta da un identificativo numerico (id articolo) ed è strutturata con:

Titolo:

Domanda:

Risposta:

All'interno della FAQ, per facilitare l'utente, verranno proposti anche altri articoli ad essa correlati.

Si può cercare la FAQ sia per argomento, attraverso le categorie sia anche attraverso lo strumento "Cerca" inserendo una parola chiave.

### 2.5.2 Le categorie

Le categorie principali previste sono:

- Ricostruzione privata
- Ordinanza 100 – Semplificazione
- Sisma bonus, Ecobonus
- Attività produttive
- Professionisti, imprese e banche
- Cause impedimento presentazione RCR (solo per i comuni)
- Quesiti informatici e Piattaforma informatica ricostruzione privata
- Edifici di culto
- Ricostruzione pubblica
- Urbanistica e Programmazione Territoriale

Ogni categoria sarà popolata con le relative domande e risposte più frequenti che sono state poste alla Struttura o agli uffici USR.

### 2.5.3 Come accedere alle FAQ

Alle FAQ si può accedere da:

- Sito istituzionale [www.sisma2016.gov.it](http://www.sisma2016.gov.it) sotto la voce *Assistenza Sisma 2016*
- Sito dell'assistenza [www.assistenza.sisma2016.gov.it](http://www.assistenza.sisma2016.gov.it) sotto la voce *FAQ*
- Sito del MUDE [www.mude.piemonte.it/site/terremoto-centro-italia](http://www.mude.piemonte.it/site/terremoto-centro-italia) sotto la voce *Domande frequenti*

## 2.4 Guide e modulistica

Le guide e la modulistica, suddivise per area tematica, verranno pubblicate contemporaneamente sui seguenti siti:

- Sito istituzionale [www.sisma2016.gov.it](http://www.sisma2016.gov.it) sotto la voce *Utilità* presente nel menù in alto rispettivamente nelle sezioni *Guide e Modulistica*
- Sito dell'assistenza [www.assistenza.sisma2016.gov.it](http://www.assistenza.sisma2016.gov.it) sotto la voce *FAQ* rispettivamente nelle sezioni *Guide, vademecum e Fac-simili*
- Sito del MUDE [www.mude.piemonte.it/site/terremoto-centro-italia](http://www.mude.piemonte.it/site/terremoto-centro-italia) sotto la voce *Documenti e Guide*

## 2.5 Pareri giuridici e interpretazioni

Alla predisposizione dei pareri giuridici provvede l'Ufficio del Consigliere giuridico della Struttura commissariale a seguito di specifici quesiti posti dai professionisti o dagli uffici speciali di ricostruzione.

### 2.5.1 Come accedere ai pareri

Ai pareri si può accedere da:

- Sito istituzionale [www.sisma2016.gov.it](http://www.sisma2016.gov.it) sotto la voce *Ultimi Pareri* sulla fascia destra dell'home page del sito oppure sotto la voce *Assistenza Sisma 2016*

### 2.5.2 Gruppo di lavoro

Il gruppo di lavoro è costituito in due sottogruppi a seconda che forniscano assistenza di 1° o di 2° livello come di seguito indicati

Nominativo	Sottogruppo	Ruolo	Struttura di appartenenza
<b>Francesca Pazzaglia</b>	/	- Coordinamento	Struttura del Commissario
<b>Casini Giancarlo</b>	TECH e AMM	- Assistenza 1° livello area tecnica/amministrativa - Predisposizione FAQ - Predisposizione guide - Predisposizione manuali	Struttura del Commissario
<b>Colasanti Alessandro</b>	TECH e AMM	- Assistenza 1° livello area tecnica/amministrativa - Predisposizione FAQ - Predisposizione guide - Predisposizione manuali - Assistenza telefonica area tecnica/amministrativa	Struttura del Commissario
<b>Fedeli Daniela</b>	TECH e AMM	- Assistenza 1° livello area tecnica /amministrativa - Predisposizione FAQ - Predisposizione guide - Predisposizione manuali	Struttura del Commissario
<b>Martini Simone</b>	TECH	- Assistenza 1° livello area tecnica - Predisposizione FAQ - Predisposizione guide - Predisposizione manuali - Assistenza telefonica area tecnica	Struttura del Commissario
<b>Pietrangeli Alberto</b>	TECH	- Assistenza 1° livello area tecnica - Predisposizione FAQ - Assistenza telefonica area tecnica	Struttura del Commissario
<b>Rosichetti Roberta</b>	TECH e ICT	- Assistenza 1° livello area tecnico/informatica - Predisposizione FAQ - Predisposizione guide - Predisposizione manuali - Assistenza telefonica area informatica	Struttura del Commissario

<b>Spadoni Sara</b>	TECH e ICT	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assistenza 1° livello area tecnica-informatica</li> <li>- Predisposizione FAQ</li> <li>- Assistenza telefonica area tecnica informatica</li> </ul>	Struttura del Commissario
<b>Scalella Gianni</b>	TECH	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assistenza 1° livello area tecnica (dissesti e geologia)</li> </ul>	Struttura del Commissario
<b>Di Giovanni Grazia</b>	TECH	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assistenza 1° livello area tecnica (edilizia e urbanistica)</li> </ul>	Struttura del Commissario
<b>Santoro Chiara</b>	TECH	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assistenza 1° livello area (edilizia e urbanistica)</li> </ul>	Struttura del Commissario
<b>Marchesi Claudio</b>	TECH	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assistenza 1° livello area tecnica ricostruzione pubblica</li> </ul>	Struttura del Commissario
<b>Formica Alessandro</b>	TECH	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assistenza 1° livello area tecnica ricostruzione pubblica</li> </ul>	Struttura del Commissario
<b>Benati Fabrizio</b>	ICT	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assistenza 1° livello area informatica e tecnica (foglio di calcolo)</li> <li>- Predisposizione guide</li> <li>- Predisposizione manuali</li> </ul>	Struttura del Commissario
<b>Carmenzo Miozzi Biagino Masiello</b>	TECH	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consultazione per questioni relative alla ricostruzione privata del territorio</li> </ul>	USR Abruzzo
<b>Di Maggio Simone</b>	TECH	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consultazione per questioni relative alla ricostruzione privata del territorio</li> </ul>	USR Lazio
<b>Ceregioli Fabio</b>	TECH	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consultazione per questioni relative alla ricostruzione privata del territorio</li> </ul>	USR Marche
<b>Urbani Barbara</b>	LEX	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consultazione per questioni relative alla ricostruzione privata del territorio</li> </ul>	USR Marche
<b>Gianluca Fagotti</b>	TECH	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consultazione per questioni relative alla ricostruzione privata del territorio</li> </ul>	USR Umbria
<b>Mantini Pierluigi</b>	LEX	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assistenza 2° livello area giuridica</li> <li>- Predisposizione pareri e circolari</li> </ul>	Struttura del Commissario
<b>Carpentieri Paolo</b>	LEX	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assistenza 2° livello area giuridica</li> <li>- Predisposizione pareri e circolari</li> </ul>	Struttura del Commissario
<b>Di Pietro Federica</b>	LEX	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assistenza 2° livello area giuridica</li> <li>- Servizio di ticketing</li> </ul>	Struttura del Commissario
<b>Cesca Giacomo</b>	ICT	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assistenza 2° livello area informatica</li> <li>- Adeguamento sito istituzionale</li> <li>- Predisposizione guide</li> <li>- Predisposizione manuali</li> </ul>	Struttura del Commissario

Sono fatte salve ulteriori modificazioni ed integrazioni dei componenti del gruppo di lavoro in relazione a ulteriori misure organizzative e a esigenze sopravvenute in relazione al volume che si dovesse manifestare.