



INTRODUZIONE ALLA NUOVA BANCA DATI SPRAR

PERCHÉ UNA NUOVA BANCA DATI



Alcuni dati sul trend di ampliamento della Rete dei progetti:

A Dicembre 2009: 130 progetti e 3.694 posti finanziati

Crescita dei progetti : 574%

A Marzo 2018: 876 progetti e 35.869 posti finanziati

Crescita dei posti finanziati: 871%

Una crescita in continua espansione che deve necessariamente sfruttare l'evoluzione informatica intervenuta nel tempo

PRINCIPALI CARATTERISTICHE INNOVATIVE



La nuova Banca Dati prevede l'integrazione della fase di segnalazione dei beneficiari all'interno dell'applicativo

Per le richieste di inserimento sono previsti specifici form-on-line, che richiameranno i modelli di segnalazione, con possibilità di allegare documentazione

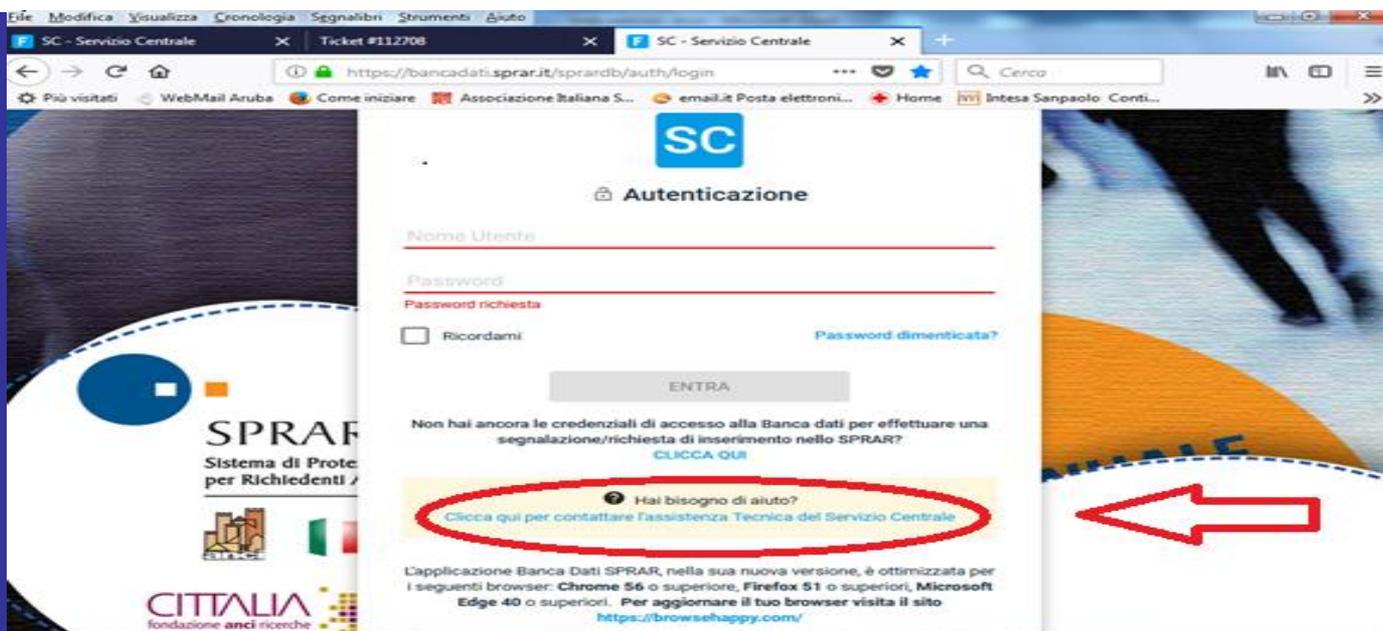
PRINCIPALI CARATTERISTICHE INNOVATIVE



Obbligatorietà di inserimento in Banca Dati dell'ubicazione di ogni singola struttura alloggiativa, afferente al progetto, specificando con un campo apposito il Comune sede di struttura sia esso o meno titolare del progetto.

Per ogni nuova struttura è previsto che sia allegata la documentazione specifica che ne consenta la reale fruizione: modello B e nulla osta ministeriale

PROGETTI DI NUOVO AVVIO – RICHIESTA CREDENZIALI



Se siete operatori di un nuovo progetto e volete richiedere le credenziali di accesso al sito <https://bancadati.sprar.it> è necessario cliccare su Assistenza tecnica del Servizio Centrale

UTILIZZO DEL SITO DI ASSISTENZA TECNICA



SC - Servizio Centrale Ticket #112708 SC - Servizio Centrale Assistenza SPRAR

https://assistenza.serviziocentrale.it/support/ Cerca

SPRAR
Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati
MINISTERO DELL'INTERNO

Pagina Iniziale Apri un Nuovo Ticket Verifica Stato Ticket

Benvenuti nel Servizio di Assistenza della Banca Dati SPRAR

Per offrire un servizio efficiente è stato previsto un sistema orientato alla gestione automatizzata delle richieste di assistenza (Ticket) che sostituisce l'invio di e-mail all'indirizzo bancadati@serviziocentrale.it finora in uso.

Ad ogni richiesta di assistenza, inoltrata dall'utente, il sistema invierà una notifica di presa in carico tramite e-mail contenente il codice univoco del ticket appena aperto, attraverso il quale sarà possibile verificare lo stato di avanzamento della richiesta.

Per aprire un ticket è necessario cliccare il tasto azzurro "Apri nuovo ticket", compilare tutti i campi obbligatori contraddistinti dal carattere * e selezionare una specifica categoria di richiesta.

Per tutti i problemi che attengono difficoltà di login alla banca dati o richiesta di nuove credenziali, in fase di compilazione del ticket è necessario selezionare dal menù a tendina "Categoria di Richiesta" la voce "Assistenza Tecnica SC/Difficoltà di Login" oppure "Assistenza Tecnica SC /Credenziali (Accesso BD)".

Per inviare il ticket cliccare sul tasto "Crea Ticket".

Per ulteriori informazioni sulla procedura di apertura del ticket è possibile consultare lo specifico video-tutorial sottostante.

Apri un Nuovo Ticket Verifica Stato Ticket

Dal sito di assistenza tecnica è necessario cliccare su Apri un Nuovo Ticket

APERTURA DI UN TICKET



Nella finestra di dettaglio dovete esplicitare

Nome:

Cognome:

Codice Fiscale:

Data di Nascita:

Indirizzo e-mail (NON di progetto):

Telefono:

Progetto di appartenenza:

Ruolo nel progetto:

SPRAR
Sistema di Protezione
per Richiedenti Asilo e Rifugiati

Pagina iniziale | Apri un Nuovo Ticket | Verifica Stato Ticket

Apri un Nuovo Ticket

Compila il modulo sottostante per aprire un nuovo ticket.

Informazioni Utente

Indirizzo Email *

Nome e Cognome *

Argomento della guida

SPRAR / Assistenza tecnica SC / Difficoltà Login

Dettagli Ticket
Descrivere il problema

Numero di Telefono

Progetto (compilare solo se si è titolari di un progetto SPRAR)

Ente

Oggetto della segnalazione *

Descrizione di dettaglio delle ragioni di apertura del ticket

Trascina i files qui oppure selezionati

PROGETTI ATTIVI – RICHIESTA CREDENZIALI



The screenshot shows the application interface. At the top, there is a navigation bar with a search icon, a star icon, and a dropdown menu for 'air air'. To the right, there are icons for 'Video Tutorial' and 'Assistenza', with the latter circled in red and an arrow pointing to it. Below the navigation bar, there is a section titled 'Ricerca Auto Segnalazioni' with a search input field. Below this is a table of 'Ricerca AutoSegnalazioni' with the following data:

Cod	STATO	TIPO	DATA	ENTE SEGN.	OPERATORE
368	BO	MODELLO C	04/05/2018	COMUNE DI AIRASCA	Compilato da Servizio Centrale
331	I	MODELLO C	16/04/2018	COMUNE DI AIRASCA	STORTI MARIO
323	I	MODELLO C	11/04/2018	COMUNE DI AIRASCA	STORTI MARIO
299	I	MODELLO C	09/03/2018	COMUNE DI AIRASCA	AIR AIR

To the right of the table is a form titled 'Richiesta di assistenza'. The form contains the following fields:

- Nome e Cognome*: air air
- E-mail*: airasca.r@email.it
- Progetto territoriale: [dropdown menu]
- Telefono/Contatto aggiuntivo: [input field]
- Tipo di richiesta assistenza*: Assistenza tecnica SC
- Categoria di richiesta assistenza*: [dropdown menu]
- Difficoltà Login: [input field]
- Credenziali (accesso BD): [input field]
- Autosegnalazioni: [input field]
- Segnalazioni: [input field]

Se è necessario accreditare nuovi operatori per il vostro progetto, il referente banca dati dovrà entrare nell'applicazione e aprire un ticket dal riquadro in alto a destra

ASSISTENZA-HELP-DESK



L'assistenza agli utenti per l'utilizzo della Banca Dati avviene tramite una duplice modalità di help-desk.

TROUBLE-TICKETING

Le richieste di assistenza possono essere indirizzate dall'utente direttamente dalla Banca Dati tramite un sistema informatizzato

**Verranno evase richieste di assistenza software e procedurale
Assegnazione automatica del quesito al servizio di help-desk di 2° livello**

Comunicazione automatica dell'evasione del quesito e relativo esito

ASSISTENZA TELEFONICA

Un numero telefonico dedicato (06 88817179) disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle 13.30 sarà a disposizione di tutti gli utenti (titolari/attuatori dei progetti ed Enti segnalatori) per comunicare direttamente le richieste di assistenza.

Grazie per l'attenzione



SPRAR

Sistema di Protezione
per Richiedenti Asilo e Rifugiati



MINISTERO
DELL'INTERNO



FACEBOOK



PER CONOSCERE LA RETE SPRAR



SPRAR &
SERVIZIO CENTRALE



FORME DI
PROTEZIONE



PROGETTI
TERRITORIALI



DECRETO
10 AGOSTO 2016



PIANO DI
RIPARTIZIONE



CLAUSOLA DI
SALVAGUARDIA



Follow us on Twitter
[@rete_sprar](#)
Facebook: Citalia

Website
www.sprar.it

Email
rendicontazione@serviziocentrale.it