



*Direzione Generale Politiche Agricole
Alimentari e Forestali*
LA DIRETTRICE GENERALE

*Ai Dirigenti degli STAFF 91 e 92 della Direzione
Generale*

*Ai Dirigenti delle UOD Centrali e Provinciali della
Direzione Generale*

Ai Funzionari Regionali:

Savino Montano:

savino.montano@regione.campania.it
(Domande di Sostegno)

Biancamaria Pastore:

biancamaria.pastore@regione.campania.it
Gabriele Cappiello:
gabriele.cappiello@regione.campania.it
(Domande di Pagamento e Debiti)

Emilia Casillo:

emilia.casillo@regione.campania.it
(Utenze SIAN):

Giuseppe Falco:

giuseppe.falco1@regione.campania.it
(Misura PSR 19 – T.I. 19.2)

e per conoscenza

All'Organismo Pagatore AGEA –
Ufficio Sviluppo Rurale - c.a dr Federico Steidl

Al SIN

c.a. Alessandro Balestieri

LORO SEDI

**OGGETTO: PROCEDURA DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI DELLE DOMANDE DI SOSTEGNO
E DELLE DOMANDE DI PAGAMENTO NELL'AMBITO DELLO SVILUPPO RURALE –
MISURE STRUTTURALI**

Nelle more di un nuovo servizio di web-ticketing che è in corso di definizione da parte dell'Organismo Pagatore AGEA, la Regione Campania, d'intesa con AGEA, ha condiviso in occasione della bilaterale tenutasi in data 12/04/2022, la "procedura rafforzata" da seguire in merito alle richieste di assistenza per le misure strutturali del PSR.

La seguente procedura prevede la differenziazione delle segnalazioni *per Tipologia del Malfunzionamento del portale SIAN (Malfunzionamenti dell'applicazione: pagine di errore emessi dal sistema in fase di navigazione, malfunzionamenti tecnici e Malfunzionamenti di carattere gestionale: mancata visibilità della domanda, approfondimenti sulle anomalie, ecc e per Classi di Utenza.*

In generale, al verificarsi di **Malfunzionamenti dell'applicazione** (pagine di errore emessi dal sistema in fase di navigazione, malfunzionamenti tecnici) e per tutte le classi di utenza di seguito riportate, gli utenti dovranno inviare richiesta all'helpdesk, cioè apertura di un ticket all'indirizzo mail: helpdesk@l3-sian.it.

1. **Classe di utenza CAA.** Le richieste saranno centralizzate e veicolate attraverso gli uffici CAA Nazionali che avranno cura di esaminarle.

Tutte le segnalazioni inviate all'help desk per la classe di utenza **Sedi CAA Regionali e Sedi CAA provinciali** di qualsiasi natura **Malfunzionamenti dell'applicazione** (pagine di errore emessi dal sistema in fase di navigazione, malfunzionamenti tecnici) e **Malfunzionamenti di carattere gestionale** (mancata visibilità della domanda, approfondimenti sulle anomalie, ecc) saranno chiusi d'ufficio da parte dell'help desk di primo livello con la seguente dicitura "Il ticket in esame non è stato preso in carico da parte di questo servizio. E' necessario veicolare la richiesta al CAA Nazionale"

Ne deriva che tutte le segnalazioni saranno gestite dal CAA Nazionale e trattate come di seguito riportato:

- ✓ Le segnalazioni che riguardano i **Malfunzionamenti dell'applicazione** (pagine di errore emessi dal sistema in fase di navigazione, malfunzionamenti tecnici) per le quali il CAA Nazionale dopo disamina può provvedere direttamente ad aprire il ticket presso l'help desk inserendo per conoscenza i gruppi di supporto ad AGEA di seguito indicati:
 - strutturali_supporto@sin.it
 - strutturali.supporto.l4@it.ey.com
 - psrstrutturali@agea.gov.it

Fanno eccezione le regole di segnalazione definite dai singoli Bandi delle diverse regioni per il trattamento dei casi di malfunzionamento che impediscono la presentazione delle domande di sostegno e pagamento nei termini previsti dai Bando o dalle disposizioni regionali.

- ✓ Segnalazioni che riguardano i **Malfunzionamenti di carattere gestionale** (mancata visibilità della domanda, approfondimenti sulle anomalie, etc) per le quali il CAA Nazionale, dopo un esame preventivo della richiesta pervenuta dalla sede periferica, provvederà a richiedere una eventuale disamina aggiuntiva ai gruppi di supporto ad AGEA di seguito indicati:
 - strutturali_supporto@sin.it
 - strutturali.supporto.l4@it.ey.com
 - psrstrutturali@agea.gov.it

Le strutture indicate, dopo disamina, daranno indicazioni ai CAA Nazionale circa l'eventuale necessità di aprire un ticket all'help desk; diversamente forniranno una risposta sulla problematica avanzata.

2. **Classe di utenza - Liberi professionisti o aziende agricole ("operatore agricolo", "studi tecnici" o "altro").** Le richieste, *per i soli malfunzionamenti di carattere gestionale* (mancata

visibilità della domanda, approfondimenti sulle anomalie, ecc) dovranno pervenire agli uffici regionali competenti per territorio e saranno analizzate unitamente ai funzionari in indirizzo (Domande di sostegno - Montano, Pagamento e Debiti - Pastore e Cappiello). Questi ultimi richiederanno eventuale disamina aggiuntiva ai gruppi di supporto ad AGEA

- strutturali_supporto@sin.it
- strutturali.supporto.l4@it.ey.com
- psrstrutturali@agea.gov.it

Le strutture sopra indicate, dopo loro disamina, daranno indicazioni ai funzionari di cui sopra circa l'eventuale necessità di aprire un ticket all'helpdesk; diversamente forniranno una risposta sulla problematica avanzata.

- 3. Classi di utenza - Uffici regionali periferici o sede regionale.** Per tale classe di utenza, il gruppo di supporto ad AGEA ha provveduto a stilare il registro delle segnalazioni inevase ed a regime sarà cura dei funzionari regionali richiamati, dopo aver esaminato i casi provenienti dagli uffici territorialmente competenti e per i quali non si è nelle condizioni di fornire una risposta, aprire un ticket all'helpdesk mettendo per conoscenza anche i gruppi di supporto ad AGEA:

- strutturali_supporto@sin.it
- strutturali.supporto.l4@it.ey.com
- psrstrutturali@agea.gov.it

che avranno cura di implementare il registro delle segnalazioni e veicolare verso le strutture tecniche le modalità di risoluzione da adottare.

- 4. Classe di utenza - Gruppi di Azione locale (GAL).** Per tale classe di utenza, il gruppo di supporto ad AGEA ha provveduto a stilare il registro delle segnalazioni inevase e sarà cura del responsabile di misura 19.2 in indirizzo, dopo aver esaminato i casi provenienti dai GAL per i quali non si è nelle condizioni di fornire una risposta, aprire un ticket all'helpdesk mettendo per conoscenza anche i gruppi di supporto ad AGEA:

- strutturali_supporto@sin.it
- strutturali.supporto.l4@it.ey.com
- psrstrutturali@agea.gov.it

che avranno cura di implementare il registro delle segnalazioni e veicolare verso le strutture tecniche le modalità di risoluzione da adottare.

I beneficiari dei bandi dei GAL vecoleranno le loro richieste attraverso il Gruppo di Azione Locale competente per territorio.

Sarà cura dei funzionari più volte richiamati aggiornare periodicamente lo stato di risoluzione delle segnalazioni inserite nel registro sopra richiamato.

La presente procedura sarà pubblicata sul sito della Regione Campania – Sezione Agricoltura per la massima diffusione con particolare riferimento alle classi di utenza 1, 2 e 4.

IL DIRIGENTE di STAFF 50.07.93
Dr Claudio Ansanelli

LA DIRETTRICE GENERALE
dr.ssa Maria Passari