



MANUALE DI GESTIONE SI.TRA. SMART

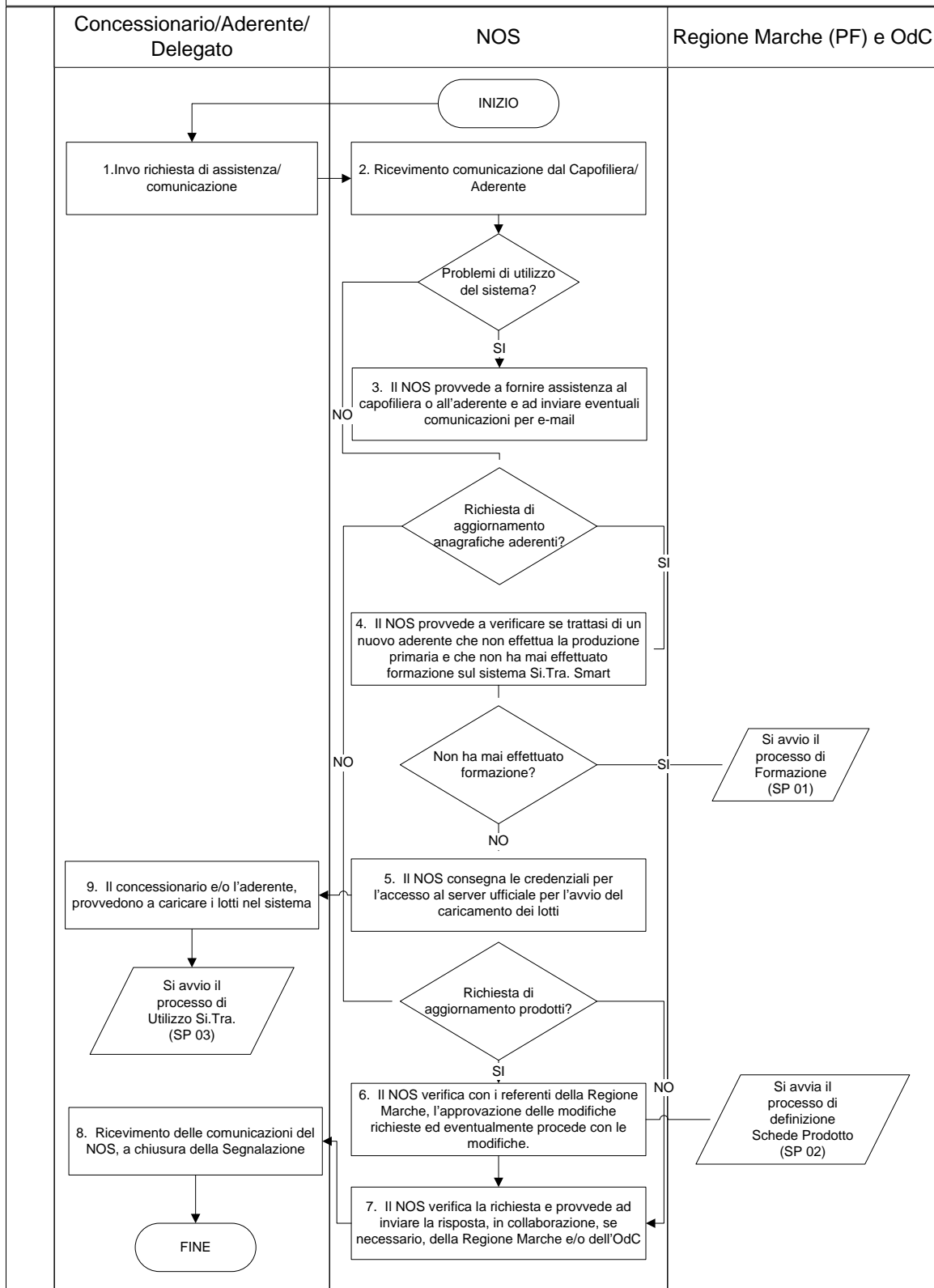
Assistenza alle Filiere


SP 04 Rev. 1
Data: 12.09.2018

Emesso da Resp. Coord. di gestione NOS _____

Verificato e Approvato da Responsabile NOS _____

SP 04 - Processo di Assistenza alle Filiere



	MANUALE DI GESTIONE SI.TRA. SMART Assistenza alle Filiere	SP 04 Rev. 1 Data: 12.09.2018
	Emesso da Resp. Coord. di gestione NOS _____ Verificato e Approvato da Responsabile NOS _____	

N.	Descrizione attività	Documenti di riferimento
1	Il Concessionario o l'aderente alla filiera inviano una richiesta di assistenza. Tale richiesta deve essere inoltrata attraverso la Segnalazione on line, accessibile dal Si.Tra. , salvo i casi in cui il malfunzionamento impedisca di accedere al link.	--
3	Il NOS provvede a valutare la richiesta. Se trattasi di un problema relativo all'utilizzo del sistema, il NOS provvede ad effettuare assistenza. Eventualmente può richiedere una nuova sessione formativa. Se trattasi di un problema strettamente informatico, il NOS provvede a coinvolgere i tecnici ed eventualmente il servizio informatica della Regione Marche.	Comunicazione da parte del NOS
4-5-9	Se la comunicazione riguarda la necessità di inserire un nuovo aderente, il NOS valuta se l'aderente (esclusa l'azienda che effettua produzione primaria) ha già effettuato formazione, anche nell'ambito di altre filiere. Se è così, rilascia le credenziali di accesso al sistema Si.Tra. Smart. Altrimenti convoca la sessione formativa secondo quanto previsto dal processo SP 01.	SP 01 – Gestione della Formazione
6	Se la comunicazione riguarda l'aggiornamento dei prodotti, il NOS verifica con i referenti della PF Programmazione, sviluppo delle aree rurali, qualità delle produzioni e SDA di Macerata, l'approvazione delle modifiche ed eventualmente procede ad aggiornare le Schede Prodotto nel sistema secondo quanto previsto dal processo di "Definizione Schede Prodotto" (SP 02). Si procede ad aggiornare anche le informazioni sul sito Web del marchio QM, se necessario.	SP 02 – Definizione Schede Prodotto
7-8	Per ogni altra comunicazione, il NOS provvede a valutarla e a fornire risposte al concessionario/Aderente, se necessario coinvolgendo la Regione Marche e/o l'Organismo di Controllo di riferimento.	