

Ticket assistenza verso l'AdG

È attivo il nuovo servizio di ticketing verso l'Autorità di Gestione!

Per uniformare e ottimizzare il flusso delle richieste di assistenza, la piattaforma GPU si arricchisce di una nuova funzionalità che consente di richiedere supporto direttamente al personale dell'AdG.

Attraverso la piattaforma GPU, oltre alla possibilità di inviare un ticket di assistenza ad Indire per problemi di natura tecnica, **per i quesiti relativi alla gestione (candidatura e attuazione degli interventi)** sarà possibile richiedere il supporto diretto del personale dell'AdG.

Il sistema di ticketing verso l'AdG, da oggi ,costituirà l'unico canale di comunicazione con l'Ufficio dell'Autorità di Gestione per la richiesta di assistenza; pertanto qualsiasi quesito relativo alla fase di candidatura agli avvisi attivi e/o la gestione dei progetti autorizzati dovrà essere veicolato tramite ticket e non più avvalendosi di e-mail e linea telefonica.

Per le istruzioni di accesso e di utilizzo della nuova funzionalità è possibile consultare il Manuale Operativo "Ticket Assistenza"

(cfr. link: http://www.istruzione.it/pon/ponkit_disposizioni.html#sec_gpu)

La nuova funzione di assistenza consentirà il monitoraggio puntuale dei quesiti, anche dal punto di vista delle scuole che potranno verificare lo stato di lavorazione dei ticket inviati.

Con questo strumento di comunicazione diretta sarà possibile fornire un'assistenza ancor più completa e tempestiva per la gestione della progettazione e documentazione dei progetti PON "Per la Scuola - competenze e ambienti per l'apprendimento 2014-2020".