

F.A.Q. – Risposte alle domande più frequenti

A. In merito al caricamento esperienze professionali, quali date si devono inserire?

Le date relative all'effettiva prestazione lavorativa nel ruolo di addetto alla clientela o addetto di back office in uffici erogatori di servizi di customer care. NB: il requisito di ammissione prevede un'esperienza professionale non inferiore a due anni in ambito di processo commerciale e di relazione con il pubblico, sia come addetto alla clientela o addetto di back office in uffici erogatori di servizi di customer care presso enti pubblici, aziende pubbliche o private.

B. In merito al caricamento esperienze professionali, è prevista una distinzione tra impiego full time/ part time?

No, non è prevista una distinzione tra impiego full time/ part time

01) E' possibile inviare la domanda di partecipazione tramite smartphone o tablet?

Oltre ai normali computer, è possibile utilizzare anche smartphone o tablet Android e iPhone; tuttavia, considerata la numerosità dei dati da inserire si consiglia almeno l'utilizzo di tablet. La maschera di immissione dati della domanda di partecipazione è ottimizzata per essere utilizzata su personal computer, fissi o portatili, dotati dei comuni browser (programmi per navigare in internet) per esempio Microsoft Internet Explorer e/o Google Chrome, Opera, Mozilla Firefox ecc.

Eventuali problematiche normalmente possono dipendere da particolari configurazioni del computer del singolo utente, che comunque risaltano casi molto rari. Quasi tutti questi casi possono risolversi con il cambio del Browser in alternativa spegnendo e risviando il PC o utilizzando un altro PC. Per qualunque ulteriore chiarimento si invitano i candidati apprendere visione delle FAQ ed utilizzare "Chiedi chiarimenti

02) E' possibile inoltrare la domanda di partecipazione in maniera non telematica (senza pc e connessione internet)?

No. Nel Bando risulta chiaramente specificato che il candidato deve produrre domanda di partecipazione esclusivamente in via telematica, mediante l'utilizzo della piattaforma appositamente predisposta.

03) E' possibile utilizzare un indirizzo di posta elettronica aziendale per effettuare la registrazione e inserire la domanda da una postazione di lavoro aziendale?

In via generale si raccomanda di NON utilizzare l'indirizzo di posta elettronica aziendale, ma un proprio indirizzo personale, funzionante, che sia in grado di ricevere messaggi di posta elettronica. Si raccomanda inoltre di evitare l'utilizzo della postazione di lavoro aziendale, in quanto eventuali controlli del sistema informatico (firewall) impostati dall'organizzazione, potrebbero impedire l'accesso al *link*.

04) E' possibile utilizzare un indirizzo di Posta Elettronica Certificata (PEC) personale per effettuare la registrazione?

Sì. È possibile utilizzare anche una PEC per effettuare la registrazione della e-mail. AVVERTENZA: alcune caselle e-mail PEC sono impostate per ricevere messaggi solo da indirizzi e-mail PEC, per cui occorre verificare preliminarmente questa impostazione, considerato che le credenziali di accesso verranno spedite da un indirizzo e-mail "ordinario" (non PEC).

05) Cosa è necessario fare se non si è ricevuta alcuna e-mail con le credenziali, dopo la registrazione?

La e-mail di conferma viene ricevuta generalmente nel giro di pochi minuti; si consiglia di verificare che l'e-mail non sia stata considerata come *Spam* e per questo spostata nella apposita cartella di *Posta indesiderata*.

Se non si dovesse ricevere la password entro 24 ore si raccomanda di ripetere la procedura di registrazione, utilizzando eventualmente un altro indirizzo e-mail.

06) E' possibile modificare la domanda di partecipazione e per quante volte?

È possibile modificare la domanda di partecipazione, tutte le volte che si vuole, fino al termine ultimo per l'inoltro, a condizione di annullare la domanda già inviata utilizzando l'apposita funzione ANNULLA LA DOMANDA. Si ricorda che l'annullamento comporta anche la perdita degli allegati già caricati in quanto facenti parte della domanda che decide di annullare e legati al protocollo. Per procedere alla presentazione di una nuova domanda deve accedere nuovamente dal Login domanda ed utilizzando le credenziali già in suo possesso (Password e C.F.) ricompilare la nuova che avrà un nuovo protocollo. Si dovranno anche ricaricare gli allegati previsti.

07) Che formato debbono avere i documenti da allegare alla domanda di partecipazione?

È possibile allegare SOLO in formato **.pdf** di dimensioni non superiori ai 2.0Mb (per ciascun file). Nel caso in cui la dimensione dei file risulti superiore, è possibile diminuire la risoluzione o utilizzare qualche strumento per ridurre le dimensioni del file, anche attraverso applicazioni on-line gratuite, disponibili in internet.

08) Si possono accorpare in un unico documento uno o più allegati?

No, se non espressamente indicato, la documentazione da presentare non può essere accorpata in un unico file; ciascun documento previsto dal Bando dovrà essere allegato nella sezione corrispondente della piattaforma.

09) Come si possono sostituire i file allegati in precedenza?

E' possibile sostituire un file già allegato premendo il pulsante "Scegli file" e selezionando il nuovo file da allegare che sarà caricato al posto del precedente. La sostituzione è possibile fino al caricamento dell'ELENCO, dopo il quale non sarà più possibile sostituire i documenti caricati.

10) Come si può verificare di aver allegato il file corretto?

Si può prendere visione dei documenti già caricati dal candidato in qualsiasi momento, anche dopo il completamento del caricamento dell'ELENCO DOCUMENTI; la visualizzazione può essere effettuata cliccando su "Allegato inviato (clicca per visualizzarlo)". Nel caso in cui si siano già caricati tutti i documenti e i relativi box siano tutti di colore verde, per visualizzare i singoli documenti si dovrà prima cliccare su "CARICA GLI ALLEGATI" 2

11) Come si può stampare la domanda di partecipazione?

Una volta confermati definitivamente i dati inseriti con il pulsante "REGISTRA", la domanda viene salvata, protocollata e verrà generato un file pdf, che potrà essere scaricato direttamente dalla procedura. In parallelo verrà inviata una copia del file all'indirizzo al quale ha ricevuto le credenziali.

12) Non riesco ad allegare i documenti scannerizzati anche se sono PDF e minori di 2Mb?

Il problema potrebbe essere legato al nome dato al file o al percorso eccessivamente lungo e/o alla posizione del file (dispositivi usb – o altre unità di rete). Si rimanda a quanto già illustrato sul manuale.

13) Problemi di Timeout error

Il problema normalmente non dipende dall'applicazione ma dal collegamento utilizzato e dai vari server che vengono coinvolti. Questo non è gestibile ed è legato al provider utilizzato. Esiste un Time-out gestito dall'applicazione attivo per motivi di sicurezza che è impostato in circa 15 minuti che chiude il collegamento se non utilizzato. Gli altri time-out dipendono dalla linea e dai server e non sono gestibili. È necessario fare un nuovo accesso e riprendere la procedura. Anche per questo caso vedere quanto indicato sul manuale.

14) Come si può inserire il documento o la domanda in un unico invio visto che sono costituite da due pagine?

Si deve fare un unico file delle due pagine in modo che si abbia un solo documento anche se composto da più pagine. Questa è una funzione presente in tutti gli scanner e è consentita normalmente anche dal programma che genera il pdf.

15) Non ho ricevuto mail di conferma dopo la compilazione?

I tempi di ricezione delle mail di conferma sono normalmente nell'ordine di qualche minuto, ma dipendono dai server interessati e potrebbero subire anche ritardi non quantificabili.

Comunque la stampa della domanda può essere fatta anche dalla pagina "STATO DELLA PROCEDURA".

16) Non riesco a trovare il "Modulo consenso al trattamento dei dati e completamento procedura"?

Il link per scaricare il modulo è compreso nelle istruzioni che illustrano come devono essere svolte le attività da fare per il caricamento degli allegati e evidenziato in azzurro ed è cliccabile è al punto 3 delle informazioni per CARICAMENTO DEGLI ALLEGATI. È inoltre scaricabile fra i file riportati sulla sinistra del FORM.

Si rimanda a quanto già illustrato sul manuale.

17) Non riesco a caricare uno o più file con estensione .PDF?

Alcuni sistemi non riconoscono l'estensione .PDF in maiuscolo e quindi non accettano i file con questa estensione. Per risolvere il problema basta intervenire sull'estensione modificando i caratteri maiuscoli in minuscoli. Per esempio, si deve quindi rinominare per esempio DOMANDA.PDF in DOMANDA.pdf.

18) Ho ultimato la procedura di presentazione della mia richiesta di partecipazione allegando tutti i documenti richiesti ed ho ricevuto la mail che mi ha confermato il completamento della presentazione. Quando rientro trovo ancora una scritta rossa che mi dice che devo completare la procedura, è normale?

La scritta rossa ha il compito **quando si ultima la compilazione della domanda** di ricordare che si deve ancora completare la presentazione della richiesta di partecipazione allegando i documenti previsti ed elencati sotto. Infatti, dopo la scritta in rosso le informazioni riportano che sotto viene riportato lo stato della procedura e viene specificato che

Quando avrà completato la procedura di presentazione della sua domanda di partecipazione troverà lo stato della procedura che presenta tutti i campi di colore verde

Inoltre, quando si completa il caricamento dei documenti nella prima riga dello stato della procedura viene riportato

La Procedura di caricamento è stata completata