



Progetto:
Quesiti.CCT

Cliente:
Consorzio dei Comuni Trentini

Documento:
Manuale d'utilizzo per richiedenti- *rev. 2 del 14/07/2025*

Indice

1. Accesso al sistema
 2. Funzionalità pannello
 3. Area personale
 4. Gestione quesiti
 5. Faq
-

Capitolo 1 - Accesso al sistema

Il presente modulo consente agli enti soci di accedere alla piattaforma per la creazione e l'invio di quesiti al *Consorzio*. Questa sezione illustra le procedure di autenticazione alla piattaforma Quesiti.CCT.

Prerequisiti

Per utilizzare il sistema, è necessario:

- disporre di una **identità digitale valida**, tra SPID, CIE o SPID Professionale (per operatori della Pubblica Amministrazione)
- avere un dispositivo collegato ad Internet

Procedura di login (accesso con SPID)

Per accedere al sistema, l'utente deve effettuare l'accesso nella schermata di login reperibile all'URL <https://quesiti.comunitrentini.it/login> (fig. 1).



Figura 1 - Dettaglio pagina di login

Una volta cliccato **"Accedi"** si verrà reindirizzati al portale di autenticazione della *Provincia Autonoma di Trento* (fig. 2).

 Sign In


Enti

Accedi ai servizi online del sistema pubblico trentino

 Entra con CIE

 Entra con SPID

 Entra con SPID Professionale

Hai problemi ad accedere?

Tieni a portata di mano i dati dell'identità digitale che utilizzi per accedere (es. numero della tessera sanitaria e data di scadenza, credenziali, ...) e chiama il numero verde **800 22 80 40** attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 17.00

oppure scrivi a servizionline@provincia.tn.it indicando il tuo nome e cognome, il tuo codice fiscale e un numero di telefono e specificando i dati dell'identità digitale che utilizzi per accedere (es. numero della tessera sanitaria e data di scadenza, ...)


PROVINCIA AUTONOMA
DI TRENTO


Azienda Provinciale
per i Servizi Sanitari
Azienda Provinciale di Trento


Consorzio dei
Comuni Trentini


REGIONE AUTONOMA
TRENTINO-ALTO ADIGE

 **AgID** Agenzia per
l'Italia Digitale

Figura 2 - Dettaglio pagina del portale di autenticazione della Provincia Autonoma di Trento

Procedura di autenticazione

Una volta atterrati nella pagina di login di *Trentino Digitale* (fig. 2) sarà possibile scegliere la modalità di autenticazione preferita:

- **CIE**, autenticazione tramite Carta d'Identità Elettronica
- **SPID**, autenticazione SPID
- **SPID Professionale**, autenticazione SPID dedicata agli operatori della Pubblica Amministrazione

Una volta effettuato il login, il sistema reindirizza automaticamente l'utente ad una pagina di benvenuto dove selezionare l'ente per il quale sta inviando il quesito.

Primo accesso

Al primo accesso, la piattaforma crea automaticamente un nuovo profilo utente, utilizzando i dati (nome, cognome e codice fiscale) trasmessi dal *provider di identità digitale*.

L'associazione al codice fiscale garantisce il riconoscimento univoco dell'utente nei successivi login.

Se l'utenza non è stata preventivamente registrata dal *Consorzio*, nella pagina di Benvenuto (vedi fig. 3) selezionare l'ente per il quale si desidera inviare un quesito e successivamente indicare:

- l'Ente di riferimento
- l'email istituzionale (il dominio dell'email deve corrispondere al dominio utilizzato dall'Ente, ad esempio comunitrentini.it)
- il ruolo ricoperto all'interno dell'ente (selezionando uno fra quelli disponibili)
- un numero di telefono
- giorni e fasce orarie in cui si preferisce essere contattati (in forma testuale)

Dopo l'inserimento, **verrà inviata una mail all'indirizzo dell'ente indicato per la conferma** della richiesta di associazione.

Questi dati non verranno più richiesti a meno che non si selezioni che si sta compilando l'indagine per un Ente differente da quelli già associati al proprio profilo.

 **Consorzio dei Comuni Trentini**

Benvenuto

Ti chiediamo di rispondere alle seguenti domande.

1. A quale ente appartieni? *

Altavalle

2. Inserisci la tua Mail Amministrativa *

Inserisci la Mail

3. Che ruolo ricopri? *

Seleziona opzioni

4. Inserisci il tuo contatto telefonico *

Prefisso  +39 Numero di telefono

5. Giorni e fasce orarie di preferenza per essere ricontattato

AVANTI

Figura 3 - Pagina di Benvenuto

In qualità di **richiedente** è possibile ricoprire uno dei seguenti ruoli: **Sindaco/Presidente**, **Assessore**, **Consigliere Comunale**, **Dipendente Comunale** o **Segretario/Dirigente**.

Tutti condividono le stesse funzionalità, **con l'unica eccezione del Sindaco/Presidente**, che ha la possibilità di **visualizzare tutti i quesiti inseriti dal proprio ente**.

Con ruolo diverso da **Sindaco/Presidente** è possibile **visualizzare esclusivamente i quesiti inseriti personalmente**.

Accessi successivi

Per gli accessi successivi è sufficiente ripetere la stessa procedura: il sistema collegherà l'identità digitale al profilo esistente e mostrerà l'ente associato al tuo profilo. Se ricopri anche un ruolo all'interno di un altro ente e desideri inviare un quesito per quell'ente, dovrai cliccare sulla voce "Altro", che permetterà di visualizzare l'elenco completo degli enti disponibili e scegliere di associare un nuovo ente secondo i passaggi indicati nel punto precedente.

Capitolo 2 - Funzionalità Pannello

Una volta avvenuta l'autenticazione si atterrà nella homepage dove si troverà nella parte superiore della pagina una barra di navigazione con le seguenti voci:

- **Nuovo quesito:** collegamento rapido per inserire un nuovo quesito.
- **I miei quesiti:** sezione che permette di visualizzare tutti i quesiti già inseriti e monitorarne lo stato.
- **Nome utente:** area personale con accesso alle impostazioni dell'account.

Nella parte centrale della schermata sono presenti tre box che guidano nelle operazioni principali:

1. **Inserisci un nuovo quesito**
Permette di accedere alla schermata per l'inserimento di un nuovo quesito. Accedendovi potrai compilare un modulo con i dettagli richiesti e inoltrare il quesito al *Consorzio*.
2. **Vai ai miei quesiti**
Consente di consultare tutti i quesiti già inviati. Da questa sezione è possibile visualizzare lo stato di avanzamento, eventuali risposte ricevute e gestire i quesiti inviati.
3. **Consulta le FAQ**
Fornisce accesso ad una sezione informativa con le risposte alle domande più frequenti. Sezione che verrà arricchita nel tempo.

Capitolo 3 - Area Personale

Accedendo alla pagina del **profilo personale**, è possibile eseguire diverse operazioni di gestione dei propri dati. In particolare, potrai:

- Modificare **nome** e **cognome**
- Inserire o aggiornare il **numero di telefono**
- Inserire o modificare le **informazioni di contatto**
- **Disabilitare le notifiche** tramite l'apposito pulsante
- **Rimuovere gli enti** ai quali sei associato

Ricevi notifiche ☒

Per poter effettuare modifiche, è necessario cliccare sul pulsante **"Modifica"**. Solo in questo modo i campi diventeranno **editabili**. Fino a quel momento, i dati resteranno **bloccati**, così da evitare modifiche accidentali o non autorizzate.

Nota bene: ti invitiamo ad aggiornare tempestivamente la tua associazione agli enti qualora vari nel tempo.

Capitolo 4 - Gestione quesiti

Visualizzazione dei quesiti

I quesiti inseriti da te o da altri funzionari (solo nel caso di utente con ruolo Sindaco/presidente) vengono visualizzati all'interno di una **lista** strutturata, come mostrato nella figura qui sotto (vedi fig. 4).

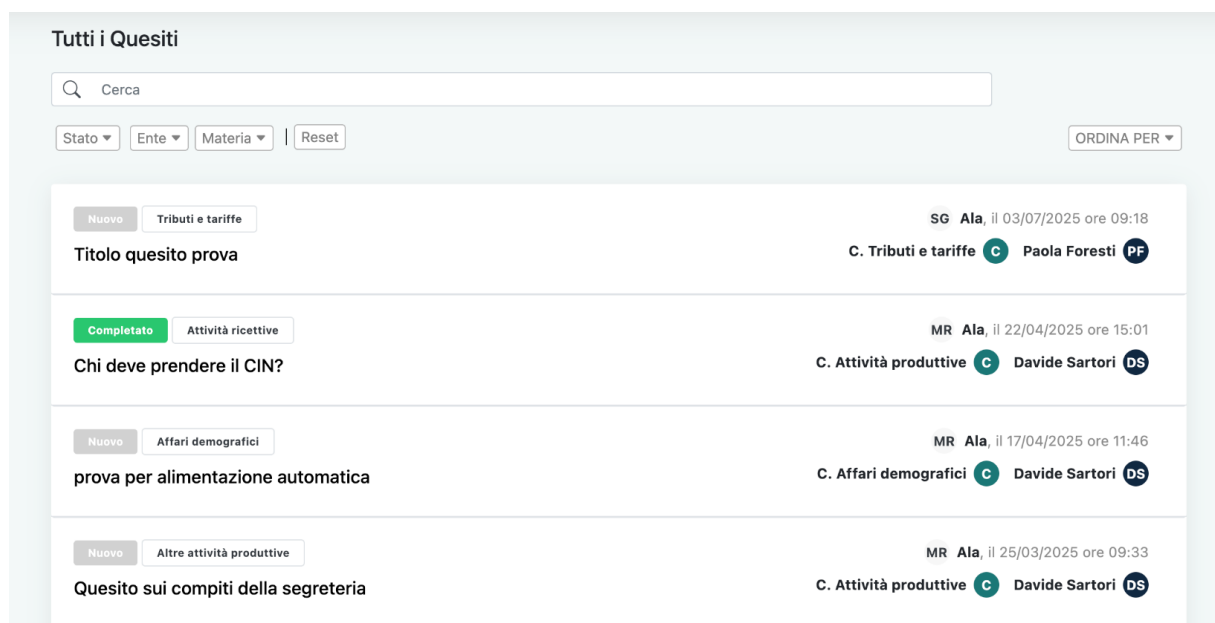


Figura 4 - Dettaglio pagina I miei quesiti

Nella parte superiore della schermata è presente:

- Una **barra di ricerca** per effettuare ricerche testuali
- Un sistema di **filtri** per restringere i risultati in base a:
 - **Stato**
 - **Ente**
 - **Materia**
- Un'opzione di ordinamento

Subito sotto vengono elencati tutti i quesiti corrispondenti ai criteri selezionati.

Per ciascun quesito sono disponibili le seguenti informazioni:

Stato

I quesiti possono assumere i seguenti stati:

- **Nuovo**: il quesito è stato ricevuto, ma non ancora preso in carico.
- **In lavorazione**: il quesito è in fase di valutazione o di redazione della risposta.

- **Completato:** è stata fornita una risposta e il quesito è considerato evaso.

Nuovo

In lavorazione

Completato

Urgenza

Un **asterisco rosso** accanto al quesito indica che il richiedente ha segnalato la **natura urgente** della richiesta.



Richiesta di risposta formale

La presenza dell'**icona del pennino** indica che il richiedente ha richiesto una **risposta formale** al quesito.



Questa tipologia di richiesta avviene **esclusivamente tramite protocollo** e, come illustrato più avanti, sarà possibile **consultare la risposta direttamente dal sistema**.

Materia del quesito

Per ciascun quesito viene visualizzata anche la **materia** a cui esso fa riferimento, così da agevolare la consultazione e l'organizzazione dei contenuti trattati.

Tributi e tariffe

Informazioni laterali (a destra)

Nella parte destra di ciascun quesito visualizzato, sono presenti alcune informazioni aggiuntive:

- Le **iniziali dell'utente** che ha creato il quesito
- La **data e l'ora di creazione**

Subito sotto, vengono fornite informazioni sull'**assegnazione del quesito**:

- Se il quesito è stato **assegnato a una commissione**, viene indicato:
 - Il **nome della commissione**
 - Il **referente della commissione**
- Se invece il quesito è stato **assegnato a un singolo funzionario**, viene mostrato:
 - Il **nome del funzionario**
 - Un'**icona con le iniziali cliccabile** accanto al nome, che apre una **finestra con le informazioni di contatto** (ad esempio email e numero di telefono)

Creazione nuovo quesito

La compilazione di un nuovo quesito avviene attraverso un modulo (vedi fig. 5) in cui è necessario inserire le seguenti informazioni:

1. **Seleziona l'ente per cui stai creando il quesito**
Clicca sul menu a tendina e scegli l'ente di riferimento per cui si presenta la richiesta.
2. **Seleziona la materia (campo obbligatorio)**
Scegli l'ambito tematico della richiesta (es. personale, contabilità, appalti, ecc.).
3. **Seleziona il tipo di risposta richiesta (campo obbligatorio)**
Sono disponibili due opzioni:
 - **Quesiti informali:** richieste semplici per chiarimenti rapidi, consigli o suggerimenti.
 - **Quesiti formali:** quesiti complessi o interpretativi che richiedono una risposta ufficiale e protocollata. In tal caso, la presentazione avviene tramite protocollo e la risposta verrà inviata anche al protocollo dell'ente.
4. **(Opzionale) Richiedi risposta urgente**
Se necessario, puoi selezionare la casella per segnalare che la richiesta ha carattere di urgenza.
5. **Argomento del quesito (campo obbligatorio)**
Inserisci un titolo sintetico e rappresentativo del quesito.
6. **Contenuto del quesito (campo obbligatorio)**
Scrivi il testo completo della domanda.
Attenzione: cerca di **anonimizzare eventuali dati personali**, se presenti.
7. **Allegati**
Se hai documenti da aggiungere (es. normative, contratti, documenti di supporto), trascina i file o clicca sull'area apposita per caricarli. Anche qui è consigliato **oscurare i dati sensibili**.
8. **Invia la richiesta**
Una volta compilati tutti i campi obbligatori si clicca sul pulsante **"INVIA"** in basso per inoltrare il quesito.

Nuova richiesta quesito

Compila i seguenti campi per inserire un nuovo quesito.

Seleziona l'ente per cui stai creando il quesito *

Seleziona

Seleziona la materia *

Seleziona

Seleziona il tipo di risposta richiesta *

I quesiti **informali** possono essere presentati da qualsiasi utente associato all'amministrazione, per ricevere meri suggerimenti utili a garantire l'operatività degli Enti. Potranno essere evasi tramite colloquio telefonico oppure una breve risposta scritta che sarà consultabile a sistema.

I quesiti **formali** possono essere presentati per ottenere un parere motivato in ordine a questioni che richiedono articolate attività di carattere interpretativo e valutativo.

La presentazione di tali quesiti deve avvenire tramite protocollo, la relativa risposta sarà trasmessa sia attraverso il presente sistema, sia al protocollo dell'Ente di riferimento.

Seleziona

☐ Richiedi risposta urgente

Argomento del quesito *

Inserisci un breve titolo per il tuo quesito.

Il tuo argomento

Contenuto del quesito *

Ti invitiamo ad anonimizzare, per quanto possibile, eventuali dati personali contenuti nel quesito.

La tua domanda

B I U ☰ ☷

Allegati

Ti invitiamo ad oscurare, per quanto possibile, eventuali dati personali contenuti negli allegati.

📎 Trascina i file qui o clicca per caricarli.

INVIA

Figura 5 - Pagina creazione nuovo quesito

Consultazione quesito

Cliccando su un quesito presente in elenco, si accede alla sua scheda di dettaglio (vedi fig. 6), dove è possibile consultare tutte le informazioni relative alla richiesta, visualizzare l'eventuale risposta fornita e, una volta completato, esprimere una valutazione sul servizio ricevuto.

Accedendo a questa pagina dopo aver inviato un quesito, puoi consultare lo stato della richiesta, i dettagli inseriti e tutte le attività collegate.

Q-42

Quesito Informativo

M

Quesito richiesto dall'ente **Albiano** il giorno 07/05/2025 alle ore 14:39.

Scarica PDF

Quesito

eeee

Risposta

La risposta al quesito è avvenuta per via telefonica.

Valutazione servizio

Indica una valutazione del servizio selezionando da 1 a 5 stelle.

Nota

B I U

☐

Rendi visibile la mia valutazione (la valutazione cesserà di essere anonima)

Invia Valutazione

Attività

Vedi:

TUTTI

MANUALI

AUTOMATICI

ALLEGATI

Responso Automatico 07/05/2025 14:39
Inserito nuovo quesito.

MR

Marco Riccadonna 22/05/2025 18:17
Quesito chiuso: Il quesito è stato chiuso con telefonata Note:

Completato

Notifiche

OFF

Funzionario di riferimento

D

Davide Sartori

Tipologia di risposta

Informale

Materia

Attività ricettive

Figura 6 - Pagina scheda di dettaglio quesito

Struttura della pagina

1. Intestazione

- **Codice identificativo del quesito** (es. **Q-42**)
- **Titolo del quesito**

2. Informazioni generali

Subito sotto il titolo viene visualizzata una riga informativa:

- L'ente che ha inviato il quesito (es. **Albiano**)
- La data e ora di inserimento (es. **07/05/2025 alle ore 14:39**)

Pulsante “Scarica PDF”

Permette di scaricare una copia del quesito in formato PDF.

3. Dettaglio contenuto



Quesito: mostra il testo originale del quesito inserito dall'utente.

Risposta: riporta il contenuto della risposta ricevuta.

Esempio: "La risposta al quesito è avvenuta per via telefonica."

4. Valutazione del servizio

Puoi esprimere una valutazione sulla qualità del servizio ricevuto, assegnando un punteggio da 1 a 5 stelle e, se vuoi, aggiungendo un commento.

- **Stelle (da 1 a 5)** per indicare il livello di soddisfazione
- **Campo "Nota"** per scrivere un commento (opzionale)
- **Casella "Rendi visibile la mia valutazione"**
(Se selezionata, la valutazione non sarà più anonima)
- **Pulsante "Invia Valutazione"** per salvare la valutazione

5. Pannello laterale (a destra)

Stato	Indica lo stato del quesito (es. Completato)
Notifiche	Mostra se le notifiche per quel quesito sono attivate o disattivate
Funzionario di riferimento	Nome della persona che ha gestito il quesito (es. Davide Sartori)
Tipologia di risposta	Informale o formale
Materia	Tema trattato nel quesito (es. Attività ricettive)

6. Storico attività

Nella parte inferiore della pagina trovi lo **storico delle attività** legate al quesito. E' possibile filtrare gli eventi per accedere più velocemente alle informazioni di interesse.

Per ogni attività sono indicati:

- **Data e ora**
- **Chi ha eseguito l'azione** (tu, un funzionario, o il sistema)
- **Descrizione dell'evento**
Ad esempio: "Quesito chiuso con telefonata"

Capitolo 5 - Area informativa

È progettata per fornire un accesso rapido e organizzato ai quesiti frequenti, suddivisi per **aree tematiche** e **materie di competenza** (vedi fig. 7).

Si ha la possibilità di:

- Consultare un elenco completo delle aree disponibili
- Visualizzare, per ciascuna area, le materie collegate
- Conoscere il numero totale di FAQ pubblicate per ogni area
- Accedere con un clic all'elenco dettagliato delle FAQ relative a un'area selezionata

Struttura della sezione

Per ciascuna area viene visualizzato un riquadro contenente:

Titolo dell'area	Nome dell'area tematica (es. "Affari finanziari", "Privacy", ecc.)
Descrizione testuale	Breve testo che invita alla consultazione delle FAQ per quell'area
Etichette di materia	Una o più etichette verdi corrispondenti alle materie associate all'area
Conteggio FAQ	Numero totale di FAQ attualmente presenti per quell'area (visibile a destra)



Figura 7 - Dettaglio pagina FAQ

Dopo la **selezione di un'area tematica** dalla schermata iniziale delle FAQ, verranno elencate tutte le **FAQ associate alle materie** incluse nell'area selezionata (vedi fig. 8).

Nella parte superiore della pagina saranno visualizzati i filtri per materia sotto forma di etichette grigie cliccabili. Ogni etichetta rappresenta una delle materie associate all'area tematica selezionata.

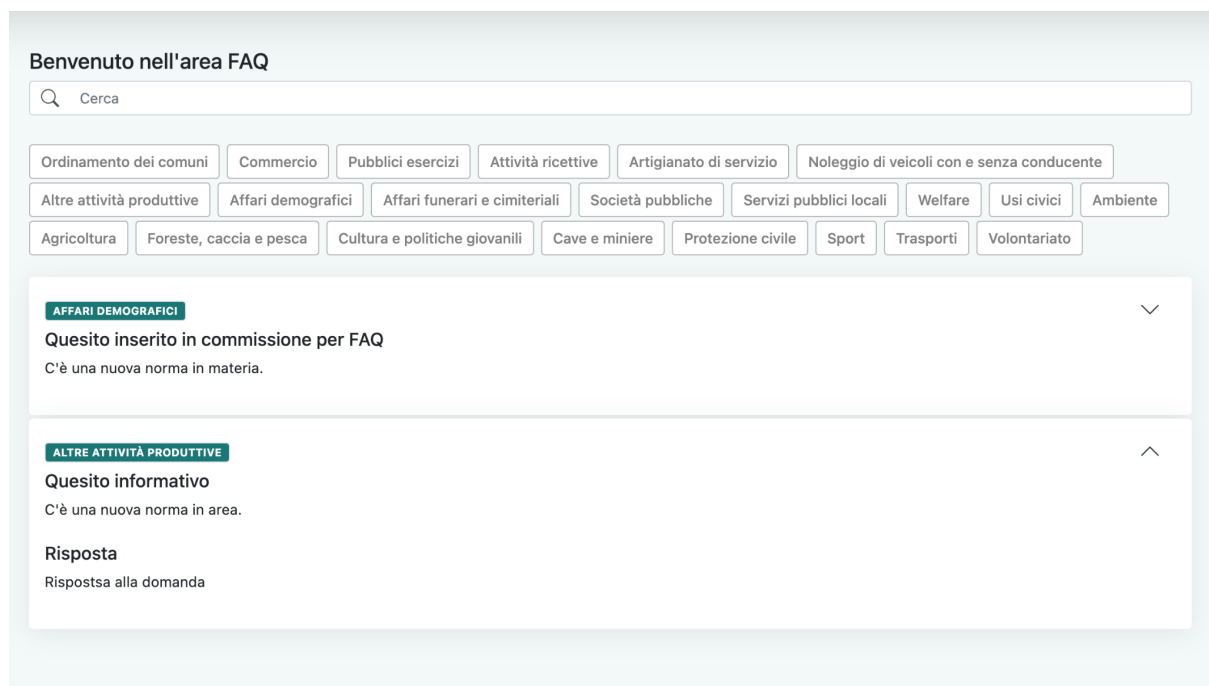


Figura 8 - Dettaglio pagina singola area (sezione FAQ)

Cliccando su una materia, l'elenco delle FAQ viene automaticamente filtrato, mostrando solo quelle pertinenti alla materia selezionata.

Ogni FAQ è visualizzata come un **contenitore espandibile**, che include:

Materia	Etichetta colorata che identifica la materia della FAQ.
Titolo della FAQ	Testo evidenziato che rappresenta la domanda o il tema
Descrizione/Contenuto	Testo introduttivo o descrittivo, mostrato subito sotto al titolo
Risposta	Visualizzata solo se la FAQ è espansa; contiene la risposta completa

Il contenitore può essere **aperto o chiuso** con un clic sull'icona a destra.