

2011

# Progetto Istanze On Line



ISTANZE<sup>ONLINE</sup>

Procedura di registrazione

Guida operativa per l'utente

21 febbraio 2011

## INDICE





<b>1</b>	<b>INTRODUZIONE ALL'USO DELLA GUIDA</b> .....	<b>3</b>
1.1	SIMBOLI USATI E DESCRIZIONI .....	3
<b>2</b>	<b>PROGETTO "ISTANZE ON LINE"</b> .....	<b>4</b>
2.1	COS'È E A CHI È RIVOLTO.....	4
2.2	NORMATIVA DI RIFERIMENTO .....	4
<b>3</b>	<b>PROCESSO DI LAVORO</b> .....	<b>6</b>
3.1	COSA SONO LE CREDENZIALI DI ACCESSO .....	6
<b>4</b>	<b>REGISTRAZIONE AL SISTEMA "ISTANZE ON LINE"</b> .....	<b>7</b>
4.1	PREREQUISITI PER LA REGISTRAZIONE .....	7
4.2	INTRODUZIONE.....	7
4.3	PRIMA PARTE DELLA REGISTRAZIONE .....	8
4.4	RICEZIONE CODICE PERSONALE TEMPORANEO E CONFERMA .....	17
4.5	STAMPA MODULO DI ADESIONE E PREPARAZIONE DOCUMENTAZIONE .....	20
4.5.1	<i>La Delega</i> .....	20
4.6	IDENTIFICAZIONE PRESSO LA SEDE DI RICONOSCIMENTO .....	20
4.7	RICEZIONE E-MAIL DI CONFERMA ATTIVAZIONE UTENZA E ACCESSO ALL'AREA ISTANZE ON LINE .....	21
4.8	RIATTIVAZIONE UTENZA IN SEGUITO A REVOCA AUTOMATICA PER MANCATO ACCESSO.....	24
<b>5</b>	<b>GLOSSARIO</b> .....	<b>27</b>

# 1 INTRODUZIONE ALL'USO DELLA GUIDA

La presente guida vuole rappresentare uno strumento informativo e un supporto operativo per gli utenti che dovranno utilizzare gli strumenti informatici per la presentazione delle Istanze on line.

Nello specifico la presente guida tratterà la fase di "[Registrazione](#)" che consentirà agli utenti di accreditarsi alla procedura per la gestione delle 'Istanze on line'.

## 1.1 SIMBOLI USATI E DESCRIZIONI

Simbolo	Descrizione
	Accanto alla lente d'ingrandimento viene approfondito l'argomento trattato nel paragrafo precedente.
	Accanto al divieto di transito sono indicate le operazioni non permesse.
	Accanto all'uomo che legge il giornale sono riportate notizie utili al miglioramento dell'operatività.
	Accanto al segnale di STOP sono evidenziati aspetti cui prestare attenzione.

## 2 PROGETTO “ISTANZE ON LINE”

### 2.1 COS'È E A CHI È RIVOLTO

Il progetto “Istanze on Line” **consente di presentare le domande** afferenti ai principali procedimenti amministrativi che coinvolgono il personale della scuola o dell'Amministrazione, utilizzando gli strumenti offerti dalle tecnologie **eliminando** quindi **la necessità di gestione e trattamento della versione cartacea dell'istanza**.

### 2.2 NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Il progetto rappresenta la nuova modalità di presentazione delle domande basata sul Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), che sancisce il diritto da parte dei cittadini ad interagire con la Pubblica Amministrazione.

I riferimenti normativi<sup>1</sup> sono disponibili alla voce “Normative” dell'area Istanze On Line raggiungibile dal sito web del Ministero.

Riportiamo di seguito alcuni articoli chiave del Codice:

1. **art. 34** (“Norme particolari per le pubbliche amministrazioni e per altri soggetti qualificati”);
2. **art. 64** (“Modalità di accesso ai servizi erogati dalle pubbliche amministrazioni”);
3. **art. 65** (“Istanze e dichiarazioni presentate alle pubbliche amministrazioni per via telematica”).

**Art. 34.** Norme particolari per le pubbliche amministrazioni e per altri soggetti qualificati

*Comma 2.* Per la formazione, gestione e sottoscrizione di documenti informatici aventi rilevanza esclusivamente interna ciascuna amministrazione può adottare, nella propria autonomia organizzativa, regole diverse da quelle contenute nelle regole tecniche di cui all'articolo 71.

**Art. 64.** Modalità di accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni.

---

<sup>1</sup> Decreto Legislativo 7 marzo 2005 n. 82, pubblicato sulla G.U. del 16 maggio 2005 n. 112, aggiornato dal decreto legislativo n. 159 del 4 aprile 2006, pubblicato sulla G.U. del 29 aprile 2006 n. 99

**Comma 2.** Le pubbliche amministrazioni possono consentire l'accesso ai servizi in rete da esse erogati che richiedono l'autenticazione informatica anche con strumenti diversi dalla carta d'identità elettronica e dalla carta nazionale dei servizi, purché tali strumenti consentano di accertare l'identità del soggetto che richiede l'accesso. ...

**Art.65.** Istanze e dichiarazioni presentate alle pubbliche amministrazioni per via telematica.

**Comma 1.** Le istanze e le dichiarazioni presentate alle pubbliche amministrazioni per via telematica ai sensi dell'articolo 38, commi 1 e 3, del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, sono valide:

- a. ...;
- b. ...;
- c. ... **quando l'autore è identificato dal sistema informatico con i diversi strumenti di cui all'articolo 64, comma 2, nei limiti di quanto stabilito da ciascuna amministrazione ai sensi della normativa vigente e fermo restando il disposto dell'articolo 64, comma 3.**

**Comma 2.** Le istanze e le dichiarazioni inviate o compilate su sito secondo le modalità previste dal comma 1 sono equivalenti alle istanze e alle dichiarazioni sottoscritte con firma autografa apposta in presenza del dipendente addetto al procedimento; resta salva la facoltà della Pubblica Amministrazione di stabilire i casi in cui è necessaria la sottoscrizione mediante la firma digitale.

Link utili per Approfondimenti:

<http://archivio.pubblica.istruzione.it/istanzeonline/normativa.shtml>

## 3 PROCESSO DI LAVORO

Il progetto "Istanze on line" si articola in due momenti principali, il primo propedeutico al secondo:

La "**Registrazione**" da parte dell'utente (funzione disponibile dal 21 di Aprile 2008);

L"**Inserimento**" dell'Istanza on line da parte dell'utente (la disponibilità delle funzioni di inserimento delle istanze è legata alle scadenze dei procedimenti amministrativi a cui l'istanza stessa si riferisce).

Di seguito sono illustrati nel dettaglio i passi della Registrazione.



La Guida Operativa tratta il processo e la procedura relativi alla Registrazione.

### 3.1 COSA SONO LE CREDENZIALI DI ACCESSO

Per accedere ai Servizi on line (istanze) sono necessarie credenziali di accesso con le seguenti caratteristiche:

**Username:** "nome.cognome"; di norma si seguono le regole dell'accesso alla casella di posta elettronica istituzionale;

**Password di Accesso:** codice alfanumerico da utilizzare per l'accesso ai Servizi on line. Per gli utenti di posta elettronica istituzionale si utilizzerà la stessa password;

**Codice Personale:** necessario per l'inserimento delle istanze, viene inviato alla fine della procedura di registrazione e deve essere cambiato al primo accesso ai Servizi on line dopo l'identificazione.



Se l'utente non effettua la procedura di Registrazione non potrà usufruire del servizio delle Istanze on line.

## 4 REGISTRAZIONE AL SISTEMA “ISTANZE ON LINE”

### 4.1 PREREQUISITI PER LA REGISTRAZIONE

Per procedere alla “Registrazione” l’interessato deve avere a propria disposizione:

- ◆ un Personal Computer con connessione ad Internet e Acrobat Reader;
- ◆ un indirizzo di posta elettronica. Tale indirizzo potrà essere o istituzionale (@istruzione.it) per coloro che ne hanno diritto o già ne dispongono, personale nel caso in cui non se ne abbia diritto;
- ◆ un documento di identità valido;
- ◆ il codice fiscale.

### 4.2 INTRODUZIONE

Con la procedura di Registrazione, gli utenti ottengono le credenziali di accesso (Username, Password di accesso e Codice Personale) al Sistema Istanze Online su cui saranno resi disponibili i moduli delle domande insieme ad altri servizi a corredo.

La registrazione si compone dei seguenti passi:

- ◆ **Accesso** alla sezione “Istanze on line - Registrazione”
- ◆ **Inserimento** dati anagrafici e recapiti dell’interessato (telefono, indirizzo di residenza, casella di posta elettronica ecc...)
- ◆ **Ricezione** per posta elettronica delle credenziali di accesso (Username, Password di Accesso, Codice Personale temporaneo) e del Modulo di adesione
- ◆ **Conferma** della ricezione della e-mail mediante inserimento del Codice Personale temporaneo ricevuto in un’apposita funzione della sezione ‘Istanze on line’
- ◆ **Stampa** del modulo di adesione
- ◆ **Riconoscimento** fisico presso la Segreteria Scolastica prescelta ovvero presso l’ufficio centrale o periferico preposto a questo compito in funzione del procedimento amministrativo per il quale si richiede per la prima volta l’accesso. Il riconoscimento fisico è essenziale per garantire l’identificazione di chi redige istanze con strumenti informatici e la validità del documento informatico.
- ◆ **Sostituzione** del Codice Personale temporaneo con uno di propria scelta
- ◆ **Conclusione** della procedura di Registrazione.



La Username e la password di accesso coincidono con quelle della posta elettronica istituzionale per gli utenti che già la possiedono.

Per gli utenti che non hanno diritto a tale casella viene generata una Username che ne segue le stesse regole, anche se momentaneamente non viene attivata la rispettiva casella di posta elettronica.

## 4.3 PRIMA PARTE DELLA REGISTRAZIONE

L'utente deve accedere al sito del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca e all'apposita sezione **Istanze on line**

Leggere attentamente le informazioni riportate e fare clic su **“Registrazione”**

Anche in questo caso è necessario leggere attentamente le informazioni riportate, che indicano i requisiti e i documenti necessari per poter procedere.

Per proseguire fare clic su: **“Procedi alla Registrazione”**



In questa schermata occorre:

Inserire i propri dati anagrafici e valorizzare i campi con le informazioni richieste.

Inserire nello spazio in alto i caratteri presenti nell'immagine visualizzata

Terminata l'operazione fare clic su **"Conferma"**; il sistema effettuerà in automatico i controlli di congruenza sui dati inseriti.



Come di consueto i campi contrassegnati con l'asterisco (\*) sono obbligatori.



Il sistema prevede un'associazione automatica dei Comuni alle Province, man mano che la selezione viene effettuata.

I pulsanti **"Aggiorna"** servono a effettuare manualmente tale associazione qualora le impostazioni del browser non lo consentano (es. javascript disabilitato).

Se si seleziona una "Nazione di nascita" estera, non sarà necessario inserire ulteriori informazioni su Provincia e Comune.



Se l'utente che procede alla Registrazione ha diritto alla casella di posta elettronica istituzionale, ma non ne è in possesso, il sistema prospetterà il messaggio di avviso riportato nella figura sottostante (o uno analogo, nel caso di utenti appartenenti al Personale Amministrativo) subito dopo la **pressione del tasto "Conferma"** .

**L'utente deve effettuare la richiesta di assegnazione della casella di posta istituzionale sul sito della pubblica istruzione accedendo all'area assistenza della posta elettronica!**

Richiesta registrazione al sistema

* Codice fiscale:	<input type="text" value="RSSMRC51A01H501R"/>	
* Cognome:	<input type="text" value="ROSSI"/>	
* Nome:	<input type="text" value="MARCO"/>	
* Data di nascita (gg/mm/aaaa):	<input type="text" value="01/01/1951"/>	
* Nazione di nascita:	<input type="text" value="ITALIA"/>	<input type="button" value="Aggiorna"/>
* Provincia di nascita:	<input type="text" value="ROMA"/>	<input type="button" value="Aggiorna"/>
* Comune di nascita:	<input type="text" value="ROMA"/>	
* Sesso:	<input type="text" value="M"/>	

(\*) Campi Obbligatori

**Se il sistema contiene già** dati anagrafici associati al codice fiscale specificato, e questi sono diversi da quelli specificati dall'utente, il sistema presenta una maschera di confronto e chiede all'utente se vuole proseguire con la registrazione o tornare indietro e modificare i dati. Infatti si parte dal presupposto che l'eventuale errore di digitazione sia relativo alla registrazione in corso e non ai dati dell'utente noti al sistema informativo del MIUR. Nel caso in cui, invece, siano proprio questi a non essere corretti, l'utente deve interrompere la transazione e chiedere alla scuola di servizio (se si tratta di personale della scuola) o ai gestori dell'anagrafe (se si tratta di personale amministrativo) la rettifica dei dati anagrafici. Dopodiché, tornando sulla registrazione troverà i dati aggiornati e potrà procedere alla registrazione.

pubblica.istruzione.it

ISTANZE ONLINE

Ministero della Pubblica Istruzione

Logout

Attenzione: il codice fiscale specificato corrisponde a una posizione in archivio per i quali risultano i seguenti dati anagrafici:

Dati Presenti nell'Archivio	Dati Inseriti dall'Utente
Codice fiscale: <b>RSSMRC50A01H501Q</b>	Codice fiscale: <b>RSSMRC50A01H501Q</b>
Cognome: <b>ROSSI</b>	Cognome: <b>ROSSI</b>
Nome: <b>MARCO</b>	Nome: <b>MARCO</b>
Data di nascita (gg/mm/aaaa): <b>02/01/1950</b>	Data di nascita (gg/mm/aaaa): <b>01/01/1950</b>
Nazione di nascita: <b>ITALIA</b>	Nazione di nascita: <b>ITALIA</b>
Provincia di nascita: <b>ROMA</b>	Provincia di nascita: <b>ROMA</b>
Comune di nascita: <b>ROMA</b>	Comune di nascita: <b>ROMA</b>
Sesso: <b>M</b>	Sesso: <b>M</b>

Proseguire Ugualmente la procedura di Registrazione?  
(Attenzione: Il Sistema Utilizzerà i Dati inseriti dall'utente ove differm da quelli già presenti in Archivio per lo stesso codice fiscale).

Proseguì      Indietro



Il sistema utilizzerà per la registrazione i dati specificati dall'utente

Se il sistema non conosce i dati anagrafici associati al codice fiscale specificato, il passo successivo sarà l'inserimento delle informazioni relative al domicilio, alla tipologia di documento di riconoscimento e le domande di sicurezza.



Qualora l'utente sia già conosciuto dal sistema informativo del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, verranno prospettati in automatico:

- i Dati della Struttura Organizzativa
- i dati anagrafici e la casella e-Mail istituzionale (@istruzione.it)

Nel caso di possesso di casella e-mail nel dominio @istruzione.it, detta casella verrà utilizzata dal sistema per ogni comunicazione verso l'utente.

L'utente può comunque indicare una casella di posta privata.

La schermata serve a valorizzare i campi relativi al **domicilio**, alla **casella e-Mail** ed eventualmente ai recapiti telefonici.

Tale passaggio è fondamentale perché la documentazione viene inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato, pertanto è necessaria la massima accuratezza nell'inserimento dei dati.

Dati anagrafici utente

Cognome: ROSSI  
 Nome: MARCO  
 Data di nascita: 01/01/1951  
 Nazione di nascita: ITALIA  
 Provincia di nascita: ROMA  
 Comune di nascita: ROMA  
 Sesso: M  
 Codice fiscale: RSSMRC51A01H501R

\* Indirizzo:

Domicilio: \* Nazione:    
 \* Provincia:    
 \* Comune:  \* CAP:

---

Dati struttura organizzativa

Codice meccanografico scuola di servizio:  
 Denominazione della scuola di servizio:  
 Codice meccanografico scuola di titolarità:  
 Denominazione della scuola di titolarità:

---

Comunicazioni

E-Mail istituzionale: Non disponibile  
 \* E-Mail privato:   
 \* Conferma E-Mail privato:   
 Telefono domicilio:   
 Cellulare:   
 Invio informazioni via SMS:

Attenzione: la spunta della casella comporterà l'invio - al numero indicato - di un sms contenente un codice di validazione (DIFFERENTE DAL CODICE PERSONALE) che dovrà essere utilizzato alla fine della procedura di accreditamento attraverso la funzionalità "Validazione numero di telefono cellulare" presente nel menù Gestione Utenza.



#### ATTENZIONE:

- nel caso venga specificato un numero di telefono cellulare, esso dovrà

essere inserito SENZA il prefisso internazionale (p. es. 0039 o +39)

- la spunta della casella "Invio informazioni via SMS" è necessaria, se si desidera ricevere informazioni o avvisi via SMS al numero di telefono cellulare specificato



#### ATTENZIONE:

Il servizio di invio SMS non è disponibile quando il sistema emette la segnalazione sotto riportata:

Comunicazioni

E-Mail istituzionale: Non disponibile

\* E-Mail privato:

\* Conferma E-Mail privato:

Telefono domicilio:

Cellulare:

Invio informazioni via SMS:

ATTENZIONE: il servizio SMS è temporaneamente sospeso.

Nel caso in cui il servizio di invio SMS non sia disponibile, è comunque possibile esprimere la propria volontà di ricevere SMS informativi attraverso la spunta della relativa casella.

Alla riattivazione del servizio - e comunque solo dopo il completamento della procedura di registrazione- sarà possibile richiedere l'invio dell'SMS per la validazione del numero di telefono cellulare specificato, attraverso la funzionalità "Variazione numero di telefono cellulare e preferenze invio SMS" presente nel menu "Gestione Utente" presente all'interno dell'Area Riservata

**ATTENZIONE:**

- La validazione potrà essere effettuata soltanto DOPO aver completato la procedura di registrazione.
- non è attualmente possibile utilizzare numeri di telefono cellulare non italiani per ricevere informazioni o avvisi via SMS

Nell'ultima parte della schermata si devono selezionare le caratteristiche del **documento di riconoscimento** con cui si effettuerà il riconoscimento fisico presso un istituto scolastico o un ufficio provinciale, regionale o centrale, in funzione del procedimento amministrativo per il quale si richiede il primo accesso, e le **domande di sicurezza** per il recupero dei codici.

**Dati identificazione fisica**

\* Tipologia documento per l'identificazione:

\* Identificativo documento:

\* Data rilascio (gg/mm/aaaa):

\* Ente di rilascio:

\* Sede/Descrizione ente di rilascio:

\* Selezionare una domanda (in caso di recupero Codice Personale dimenticato):

\* Risposta per recupero Codice Personale:

\* Selezionare una domanda (in caso di recupero password accesso dimenticata):

\* Risposta per recupero password accesso:

Valorizzare i campi con le informazioni richieste e terminare l'operazione con un clic su **"Conferma"**.

(\*) Campi Obbligatori

Conferma

Esci



Le domande per il recupero della password di accesso e del codice personale vanno impostate per evitare problemi all'utente che li dimentica senza averli registrati e conservati (in luogo sicuro).

Dopo aver confermato l'inserimento dei dati verrà prospettata una pagina con informazioni utili che l'utente dovrà leggere attentamente e fare clic su "Accetto" per proseguire con l'ottenimento dei codici.

Nella stessa pagina è presente anche il link per accedere al modulo di adesione che l'utente potrà salvare su disco oppure aprire e utilizzare le funzioni di Acrobat Reader per salvare o stampare.

## Leggere con attenzione!

La sua richiesta di registrazione è stata correttamente inserita. Per procedere con le fasi successive è necessario premere il tasto Accetto.

Successivamente Le saranno inviati via posta elettronica, dalla casella noreply@istruzione.it, i seguenti dati:

- modulo di Adesione compilato in formato pdf non modificabile;
- userName e Password per l'accesso all'area Istanze On Line (nel solo caso in cui Lei non sia provvisto di indirizzo di posta @istruzione.it, in questa eventualità infatti UserName e Password coincidono con quelle della posta (UserName pari a nome casella ovvero tutta la parte precedente il carattere @ dell'indirizzo di posta istituzionale));
- codice Personale Temporaneo.

Il Modulo di Adesione può essere in ogni caso scaricato dal link sottostante e verrà salvato nella Sua area delle Istanze on line (è l'area in cui verranno salvate anche tutte le ricevute digitali delle istanze che Lei presenterà ed i dati in esse contenuti).

Prima di procedere alla fase di riconoscimento presso l'istituto scolastico o l'ufficio scelto, è necessario:

- procedere alla conferma di ricezione del Codice Personale Temporaneo cliccando sull'apposito link che troverà nella predetta E-Mail;
- stampare il modulo di adesione (che dovrà essere firmato in presenza del personale della segreteria scolastica);
- predisporre una fotocopia fronte retro del documento valido già indicato nella registrazione;
- predisporre una fotocopia fronte retro del codice fiscale rilasciato dal Ministero dell'Economia e delle Finanze o della tessera sanitaria rilasciata dal Ministero della Salute.

Scarica Modulo di Adesione

Accetto

Esci

Indietro

Fare clic su **“Accetto”** per proseguire con l'ottenimento di username, password e Codice Personale temporaneo.



Proseguendo con la procedura di registrazione il Modulo verrà anche inviato alla casella e-Mail nel dominio @istruzione.it (se in possesso dell'utente) o a quella indicata in uno dei passi precedentemente descritti.

Viene prospettata la schermata di riepilogo della **Username** e la **Password**, che verranno inviati anche alla casella e-Mail: si consiglia di stamparli e conservarli in luogo sicuro, nel caso di ritardi o errori nell'invio della e-mail.

## Esito registrazione al sistema

La prima parte della procedura di registrazione è stata correttamente eseguita. Le credenziali per l'accesso all'area Istanze On Line sono le seguenti:

- Username:    

- Password:    

Per completare la registrazione, dovrà eseguire tutte le operazioni indicate nell'E-Mail che Le è stata spedita dalla casella noreply@istruzione.it alla casella     da Lei indicata.

Le ricordiamo inoltre che entro la giornata Le verrà inviato via sms al numero di cellulare indicato un codice che dovrà essere utilizzato, dopo la fine della procedura di accreditamento, per la validazione del numero di cellulare attraverso la funzionalità *“Validazione numero di telefono cellulare”* presente nel menù Gestione Utenza.

Attenzione: il mancato ricevimento dell'sms di convalida entro il periodo indicato non pregiudica l'esito della registrazione. La richiesta dell'sms di convalida può essere ripetuta dopo il completamento della procedura di accreditamento attraverso la funzionalità *“Variazione numero di telefono cellulare e preferenze invio SMS”* presente nel menù Gestione Utenza.

Si consiglia di stampare la presente pagina web di “Esito Registrazione al Sistema” utilizzando la funzione Stampa disponibile nel menù File del browser, in modo da disporre delle credenziali necessarie all'accesso in caso di mancata ricezione della e-mail.

Esci

Fare clic su **“Esci”** per terminare l'operazione.



1. Oltre ai dati prospettati (**Username** e **Password di Accesso**), nella casella di e-Mail indicata, verrà inviato il **Codice Personale Temporaneo**.
2. Il sistema invierà, oltre al **Modulo di Adesione**, anche il **Modulo di Delega**, da utilizzarsi qualora l'utente che si è registrato abbia la necessità di delegare un'altra persona per il riconoscimento presso una Segreteria

Scolastica o un Ufficio.

3. La regola generale è che **tutti gli allegati ai messaggi devono essere stampati** e presentati in sede di Riconoscimento fisico in presenza.
4. Nel caso in cui l'utente abbia selezionato la casella "Invio informazioni via SMS", il sistema genererà un codice alfanumerico che verrà inviato via SMS al numero di telefono cellulare specificato: la mancata ricezione di tale SMS non pregiudica l'esito della registrazione.

ATTENZIONE: l'SMS verrà inviato solo se il servizio SMS è attivo al momento della richiesta.



Agli utenti in possesso di casella di e-mail nel dominio @istruzione.it verranno assegnate la stessa **Username** e la **Password di Accesso** utilizzate per l'accesso a detta casella.



Nel caso di errore nell'invio dell'SMS, il sistema presenta un opportuno messaggio di avvertimento: ricordiamo comunque che il mancato invio dell'SMS non pregiudica l'esito della registrazione.

Logout

Il messaggio di sistema, inoltre, riporta le informazioni utili per effettuare, successivamente, la validazione del numero di telefono cellulare.

**Attenzione, a causa di problemi di sovraccarico non è stato possibile inviare l'sms!**  
 Il mancato invio dell'sms di convalida non pregiudica l'esito della registrazione. La richiesta dell'sms di convalida può essere ripetuta dopo il completamento della procedura di accreditamento attraverso la funzionalità *Variatione numero di telefono cellulare e preferenze invio SMS* presente nel menù Gestione Utenza.

Esito registrazione al sistema

La prima parte della procedura di registrazione è stata correttamente eseguita.  
 Le credenziali per l'accesso all'area Istanze On Line sono le seguenti:

- UserName: ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■

- Password: ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■

Per completare la registrazione, dovrà eseguire tutte le operazioni indicate nell' E-Mail che Le è stata spedita dalla casella noreply@istruzione.it alla casella ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ da Lei indicata.  
 Le ricordiamo inoltre che entro la giornata Le verrà inviato via sms al numero di cellulare indicato un codice che dovrà essere utilizzato, dopo la fine della procedura di accreditamento, per la validazione del numero di cellulare attraverso la funzionalità *"Validazione numero di telefono cellulare"* presente nel menù Gestione Utenza.  
 Attenzione: il mancato ricevimento dell'sms di convalida entro il periodo indicato non pregiudica l'esito della registrazione. La richiesta dell'sms di convalida può essere ripetuta dopo il completamento della procedura di accreditamento attraverso la funzionalità *"Variatione numero di telefono cellulare e preferenze invio SMS"* presente nel menù Gestione Utenza.

Esci



## 4.4 RICEZIONE CODICE PERSONALE TEMPORANEO E CONFERMA

Terminata la compilazione del modulo di registrazione online, **l'utente riceverà una e-mail con il Codice Personale temporaneo.**

**Se, per motivi tecnici, non viene recapitata la e-mail con il codice personale temporaneo o essa viene cancellata per errore, è possibile - accedendo di nuovo ai servizi POLIS - chiedere il re-invio del codice stesso.**

Come da indicazioni presenti nella e-Mail, egli dovrà **confermare** tale ricezione accedendo all'Area Riservata Istanze On Line:

**Accedi ai servizi**

UserName:

Password:

**Entra**

**Funzioni di utilità**

- Se hai dimenticato Username e/o Password **clicca qui**
- Se hai una casella @istruzione.it ed hai dimenticato anche la risposta per il recupero della password **clicca qui**
- Se hai bisogno di aiuto **clicca qui**

Inserire la Username e la Password di accesso nei campi corrispondenti

In caso di possesso di casella di posta istituzionale Username e Password saranno le stesse.

Per problemi riguardanti la casella di posta elettronica istituzionale si prega di consultare l'area "Assistenza" nella sezione "Posta Elettronica" del sito [www.pubblica.istruzione.it](http://www.pubblica.istruzione.it)

**ATTENZIONE: nel caso di dimenticanza di Username e/o Password, utilizzare le funzioni di utilità evidenziate nel box a lato.**

Fare clic su "**Entra**"



**ATTENZIONE:** nel caso vengano commessi più di 5 errori consecutivi, in 15 minuti, nell'inserimento della password associata alla Username specificata, il sistema bloccherà l'accesso a detta Username per 15 minuti, segnalando il tempo di attesa rimanente ad ogni successivo tentativo di accesso.



The screenshot shows the website header with the URL **pubblica.istruzione.it** and the text **ISTANZE ONLINE**. Below the header, a message box displays the following text:

ATTENZIONE  
**Utenza bloccata per eccesso di tentativi errati.**  
**Si invita l'utente ad attendere 15 minuti prima di effettuare un nuovo tentativo di accesso**

An "Esci" button is located below the message box. The footer contains the text: "Tutti i diritti riservati © 2006-07 Ministero della Pubblica Istruzione - Viale Trastevere, 76/A - 00153 ROMA - Centralino: 06 5849.1 a cura di DG Comunicazione".

Successivamente occorre inserire negli appositi campi:

Dati di verifica conferma ricezione Codice Personale

\* Codice Fiscale:

\* Codice Personale Temporaneo:

(\*) Campi Obbligatori

Invio nuovo Codice Personale Temporaneo

Modifica indirizzo E-Mail privato e invio nuovo Codice Personale Temporaneo

**Conferma** Esci

1. il Codice Fiscale
2. il Codice Personale temporaneo ricevuto nella e-mail

Fare clic su **"Conferma"**



La conferma della ricezione del Codice Personale Temporaneo **deve** essere effettuata **prima** del riconoscimento fisico presso la scuola o l'ufficio.



La funzionalità "**Invio nuovo Codice Personale Temporaneo**" consente all'utente di ricevere, nella sua casella di posta elettronica, un nuovo Codice Personale.

Dati di verifica conferma ricezione Codice Personale

\* Codice Fiscale:

\* Codice Personale Temporaneo:

(\*) Campi Obbligatori

**Invio nuovo Codice Personale Temporaneo**

Modifica indirizzo E-Mail privato e invio nuovo Codice Personale Temporaneo

La funzionalità "**Modifica indirizzo e-mail privato e invio nuovo Codice Personale Temporaneo**" consente di modificare l'indirizzo di posta elettronica (nel caso di casella non istituzionale) e ricevere di conseguenza un nuovo codice personale temporaneo nella casella indicata.



Utente: ■■■■■■

Logout

Conferma ricezione Codice Personale

La conferma della ricezione dell'E-Mail contenente il Codice Personale Temporaneo ha avuto esito positivo. La fase successiva da adempiere è:  
Recarsi con i documenti previsti presso l'Istituto prescelto!

Il sistema prospetterà un messaggio di conferma per l'avvenuta operazione.

Fare clic su "**Esci**"

## 4.5 STAMPA MODULO DI ADESIONE E PREPARAZIONE DOCUMENTAZIONE

Terminata la fase di conferma descritta nel paragrafo precedente l'utente dovrà effettuare il riconoscimento fisico presso la Segreteria Scolastica o l'ufficio preposto.

Prima di recarvisi è necessario stampare il **modulo di adesione** ricevuto per e-mail.

Il formato del modulo di adesione è **PDF**, visualizzabile con Adobe Reader.

Il modulo riporta informazioni amministrative (oggetto della richiesta, condizioni ecc...) e anagrafiche inserite precedentemente nel sistema dall'utente (dati anagrafici, indirizzo di posta elettronica).

### 4.5.1 LA DELEGA

Nel caso in cui l'utente sia impossibilitato a recarsi presso la sede di riconoscimento, può delegare un'altra persona.

In questo caso l'utente che si è registrato dovrà predisporre:

- ✓ il [Modulo di Adesione](#) compilato e firmato preliminarmente
- ✓ il Modulo di Delega compilato e firmato (firma del delegante)
- ✓ la fotocopia fronte-retro del documento di riconoscimento e del codice fiscale sia del delegante che del delegato da allegare al Modulo di Delega
- ✓ Il Delegato dovrà portare anche la copia originale del documento di riconoscimento e del codice fiscale.

Il Delegato firmerà il Modulo di Delega (già firmato dal delegante) davanti al pubblico ufficiale della sede di riconoscimento.

## 4.6 IDENTIFICAZIONE PRESSO LA SEDE DI RICONOSCIMENTO

Nella fase di identificazione l'utente, deve necessariamente munirsi di:

- Stampa del **Modulo di adesione**
- **Documento di riconoscimento** indicato nel Modulo di Adesione e **Fotocopia** fronte retro dello stesso
- Tesserino del **codice fiscale** rilasciato dal Ministero dell'Economia e delle Finanze o la tessera sanitaria rilasciata dal Ministero della Salute.

La documentazione descritta nel paragrafo precedente deve essere presentata alla sede di riconoscimento, al momento dell'identificazione per accertare l'identità del richiedente (cd. **riconoscimento fisico**) di fronte ad un Pubblico Ufficiale (es. Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi).

## 4.7 RICEZIONE E-MAIL DI CONFERMA ATTIVAZIONE UTENZA E ACCESSO ALL'AREA ISTANZE ON LINE

L'utente, al termine del riconoscimento fisico presso la sede di riconoscimento, riceverà in automatico una e-Mail di conferma dell'attivazione della propria utenza. A questo punto ha le credenziali per poter accedere ai servizi online (Istanze) sul sito del Ministero dell'Istruzione e effettuare operazioni.



L'utente in questa fase dovrà avere a disposizione:

**Username:** da formato "nome.cognome" o "nome.cognome" + numero (es. marco.rossi13)

**Password di Accesso:** codice alfanumerico da utilizzare per l'accesso ai Servizi on line. Per gli utenti di posta elettronica istituzionale si utilizzerà la stessa password.

**Codice Personale Temporaneo:** viene ottenuto alla fine della procedura online e deve essere cambiato al primo accesso ai Servizi on line.



Utilizzare per l'accesso ai servizi on line **Username** e **Password di accesso**

Al primo accesso il sistema chiederà di cambiare il **codice personale temporaneo**.

Nella schermata prospettata è necessario inserire negli appositi campi:

- ✓ il **codice personale temporaneo** ricevuto per e-mail
- ✓ il **nuovo codice personale** nei due campi predisposti

Infine fare clic su  
**“Conferma”**

pubblica.istruzione.it

ISTANZE ONLINE

Ministero della Pubblica Istruzione

Utente: [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] Logout

CAMBIO CODICE PERSONALE

Il Codice Personale dovrà avere le seguenti caratteristiche:

- essere lungo almeno otto caratteri e non più di dieci;
- contenere al suo interno lettere dalla A alla Z (minuscole o maiuscole) e numeri da 0 a 9;
- **non** contenere caratteri speciali.

L'utilizzo dei caratteri minuscoli o maiuscoli è rilevante ai fini del riconoscimento del Codice Personale.

Attenzione: il codice personale creato automaticamente dal sistema è composto da numeri e lettere esclusivamente MAIUSCOLE

UserName: [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

Codice Personale Temporaneo: [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

Nuovo Codice Personale: [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

Conferma Nuovo Codice Personale: [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

Ripetizione invio Codice Personale Temporaneo

Conferma Chiudi

E' possibile richiedere il re-  
 invio del codice personale  
 temporaneo tramite l'apposito  
 link

pubblica.istruzione.it

ISTANZE ONLINE

Ministero della Pubblica Istruzione

Utente: [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] Logout

CAMBIO CODICE PERSONALE

Il Codice Personale dovrà avere le seguenti caratteristiche:

- essere lungo almeno otto caratteri e non più di dieci;
- contenere al suo interno lettere dalla A alla Z (minuscole o maiuscole) e numeri da 0 a 9;
- **non** contenere caratteri speciali.

L'utilizzo dei caratteri minuscoli o maiuscoli è rilevante ai fini del riconoscimento del Codice Personale.

Attenzione: il codice personale creato automaticamente dal sistema è composto da numeri e lettere esclusivamente MAIUSCOLE

UserName: [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

Codice Personale Temporaneo: [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

Nuovo Codice Personale: [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

Conferma Nuovo Codice Personale: [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

Ripetizione invio Codice Personale Temporaneo

Conferma Chiudi

Nel caso di richiesta di re-  
invio del codice personale  
temporaneo, il sistema  
richiederà all'utente di  
**rispondere correttamente**  
alla **DOMANDA PER IL**  
**RECUPERO DEL CODICE**  
**PERSONALE**

La risposta corretta causerà  
l'invio della e-mail contenente  
l'informazione desiderata

pubblica.istruzione.it

ISTANZE ONLINE

Ministero della Pubblica Istruzione

Utente: U.T.E.R.C.E.A. Logout

RECUPERO CODICE PERSONALE TEMPORANEO

UserName: U.T.E.R.C.E.A.

Domanda Chiave: QUAL E' IL COGNOME DA NUBILE DI TUA MADRE?

Risposta:

Conferma Esci

Tutti i diritti riservati © 2006-07 Ministero della Pubblica Istruzione - Viale Trastevere, 76/A - 00153 ROMA - Centralino: 06 5849.1 a cura di DG Comunicazione

pubblica.istruzione.it

ISTANZE ONLINE

Ministero della Pubblica Istruzione

Utente: U.T.E.R.C.E.A. Logout

CAMBIO CODICE PERSONALE

E' stata inviata un'E-Mail contenente il nuovo Codice Personale Temporaneo all'indirizzo di posta elettronica U.T.E.R.C.E.A.@MIUR.IT

Il Codice Personale dovrà avere le seguenti caratteristiche:

essere lungo almeno otto caratteri e non più di dieci;

contenere al suo interno lettere dalla A alla Z (minuscole o maiuscole) e numeri da 0 a 9;

non contenere caratteri speciali.

L'utilizzo dei caratteri minuscoli o maiuscoli è rilevante ai fini del riconoscimento del Codice Personale.

Attenzione: il codice personale creato automaticamente dal sistema è composto da numeri e lettere esclusivamente MAIUSCOLE

UserName: U.T.E.R.C.E.A.

Codice Personale Temporaneo:

Nuovo Codice Personale:  Conferma Nuovo Codice Personale:

Ripetizione invio Codice Personale Temporaneo

Conferma Chiudi

Tutti i diritti riservati © 2006-07 Ministero della Pubblica Istruzione - Viale Trastevere, 76/A - 00153 ROMA - Centralino: 06 5849.1 a cura di DG Comunicazione

Se l'utente specifica i dati  
corretti, il sistema prospetta  
un messaggio di conferma  
per l'avvenuta operazione.

pubblica.istruzione.it

ISTANZE ONLINE

Ministero della Pubblica Istruzione

Utente: U.T.E.R.C.E.A. Logout

Cambio Codice Personale

Il cambio del Codice Personale ha avuto esito positivo. La fase di richiesta registrazione al Sistema Istanze On Line è terminata. Per entrare nell'applicazione cliccare sul tasto ENTRA

Entra Chiudi

Tutti i diritti riservati © 2006-07 Ministero della Pubblica Istruzione - Viale Trastevere, 76/A - 00153 ROMA - Centralino: 06 5849.1 a cura di DG Comunicazione



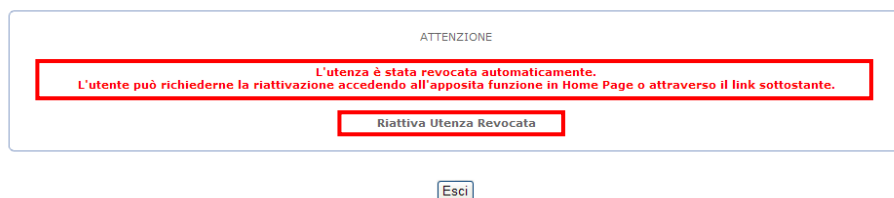
Il **nuovo codice personale** dovrà avere tra 8 e 10 caratteri alfanumerici e deve essere specificato nei campi "nuovo codice personale" e "conferma nuovo codice personale"

L'utente a questo punto potrà effettuare l'accesso ai servizi on line tenendo ben presente la differenza tra la **password di accesso** ai servizi on line e il **codice personale** (da lui modificato al primo accesso) che serve ad effettuare le operazioni (es. inserimento Istanze).

## 4.8 RIATTIVAZIONE UTENZA IN SEGUITO A REVOCA AUTOMATICA PER MANCATO ACCESSO

Gli utenti le cui utenze siano state revocate automaticamente in seguito al mancato accesso per 15 mesi, possono non ripetere la procedura di registrazione ma utilizzare la funzione di "Riattivazione Utenza".

A tale funzione è possibile accedere effettuando l'accesso al portale delle Istanze On Line con le credenziali con cui si era registrati. Il sistema visualizzerà un messaggio in cui comunicherà all'utente che è possibile richiedere la riattivazione attraverso il link "Riattiva Utenza Revocata".





## Riattivazione Utenza Revocata

\* Codice Fiscale :

(\*) Campi obbligatori

Il sistema richiederà il codice fiscale per cui si vuole procedere con la riattivazione.

Fare clic su **"Procedi"**

Il sistema verificherà che l'utenza associata al codice fiscale inserito risulti revocata automaticamente per mancato accesso, in questo caso, richiederà all'utente di **rispondere correttamente** alla **DOMANDA PER IL RECUPERO DEL CODICE PERSONALE** inserita in fase di registrazione.

## Riattivazione Utenza Revocata

Domanda Chiave : **QUAL E' IL COGNOME DA NUBILE DI TUA MADRE?**

\* Risposta :

(\*) Campi obbligatori

## Riattivazione Utenza Revocata

La password dovrà avere le seguenti caratteristiche:

- Essere lunga almeno otto caratteri e non più di dieci;
- Contenere al suo interno lettere da A a Z (minuscole e maiuscole) e numeri da 0 a 9;
- Non contenere caratteri speciali.

L'utilizzo dei caratteri minuscolo e maiuscolo, è rilevante ai fini del riconoscimento della password.

Utenza :

\* Password :   
Inserire una nuova password per l'attivazione dell'utenza

\* Conferma Password :

Domanda Chiave : **QUAL E' IL COGNOME DA NUBILE DI TUA MADRE?**

Risposta : **MAMMA**

\* Indirizzo E-Mail :

(\*) Campi obbligatori

L'inserimento della risposta corretta causerà la richiesta, da parte del sistema dei dati per procedere con la riattivazione dell'utenza. Sarà quindi necessario inserire:

- ✓ la **nuova** password per effettuare l'accesso al portale delle Istanze On Line;
- ✓ l'indirizzo e-mail da associare all'utenza.

Fare clic su **"Salva"**.

Il sistema prospetta un messaggio di conferma per l'avvenuta riattivazione.

Riattivazione Utente Revocata

L'utenza è stata correttamente riattivata.  
Per completare l'operazione è necessario effettuare l'accesso a Polis ed inserire il Codice Temporaneo ricevuto via e-mail.

Esci



Qualora l'utenza da riattivare sia associata ad una casella di posta istituzionale il sistema non richiederà l'inserimento di tali informazioni ma procederà direttamente con la riattivazione, visualizzando il messaggio di conferma:

Riattivazione Utente Revocata

L'utenza è stata correttamente riattivata.  
Per completare l'operazione è necessario effettuare l'accesso a Polis ed inserire il Codice Temporaneo ricevuto via e-mail.  
Si ricorda che le credenziali di accesso sono le stesse utilizzate per la casella di posta @istruzione.it.

Esci



Nella casella di e-Mail indicata, verrà inviato il **Codice Personale Temporaneo**. La procedura di riattivazione prevede, infatti, la [Conferma dell'attivazione dell'utenza](#), come già previsto per la registrazione.

## 5 GLOSSARIO

<b>Username</b>	"nome.cognome" o "nome.cognome" + numero (es. marco.rossi13) secondo le regole del servizio Posta Elettronica del Ministero (la username coincide per gli utenti in possesso della casella di posta istituzionale)
<b>Password di accesso</b>	E' un codice alfanumerico da utilizzare per l'accesso ai Servizi on line. Per gli utenti di posta elettronica istituzionale si utilizzerà la stessa password.
<b>Codice Personale</b>	E' un codice aggiuntivo richiesto per confermare l'identità nella gestione delle proprie istanze. Viene inviato alla fine della procedura online e dovrà essere cambiato al primo accesso ai Servizi on line DOPO il riconoscimento fisico presso la scuola o l'ufficio.
<b>Codice di Validazione del numero di telefono cellulare</b>	E' un codice aggiuntivo generato dal sistema e inviato – via SMS – al numero di telefono cellulare indicato dall'utente ogni qual volta sia necessario validare detto numero. La ricezione di tale codice non pregiudica comunque il buon esito della registrazione. La validazione del numero di telefono cellulare diventa necessaria quando l'utente ha espresso la volontà di ricevere SMS informativi dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca