

# Servizio Istanze On Line

## RICHIESTA ABILITAZIONE SERVIZIO ISTANZE ONLINE

GUIDA OPERATIVA PER L'UTENTE

06 dicembre 2016

# INDICE

## Contents

<b>INDICE .....</b>	<b>2</b>
<b>1. INTRODUZIONE ALL'USO DELLA GUIDA.....</b>	<b>3</b>
<b>1.1 SIMBOLI USATI E DESCRIZIONI.....</b>	<b>3</b>
<b>2. SERVIZIO "ISTANZE ON LINE" .....</b>	<b>4</b>
<b>2.1 COS'È E A CHI È RIVOLTO .....</b>	<b>4</b>
<b>2.2 HOME PAGE PUBBLICA SERVIZIO ISTANZE ONLINE .....</b>	<b>5</b>
<b>3. PROCEDURA DI ABILITAZIONE AL SERVIZIO .....</b>	<b>10</b>
<b>4. RICHIESTA DI ABILITAZIONE AL SERVIZIO ISTANZE ONLINE.....</b>	<b>11</b>
<b>4.1 PREREQUISITI PER LA RICHIESTA.....</b>	<b>11</b>
<b>4.2 COMPILAZIONE DEL MODULO ONLINE PER LA RICHIESTA DI ABILITAZIONE AL SERVIZIO ISTANZE ONLINE 11</b>	
<b>4.3 CONFERMA CODICE PERSONALE TEMPORANEO.....</b>	<b>21</b>
<b>4.4 STAMPA MODULO DI ADESIONE E PREPARAZIONE DOCUMENTAZIONE .....</b>	<b>24</b>
<b>4.5 IDENTIFICAZIONE PRESSO LA SEDE DI RICONOSCIMENTO .....</b>	<b>25</b>
<b>4.6 ABILITAZIONE AL SERVIZIO ISTANZE ONLINE .....</b>	<b>26</b>
<b>5. GLOSSARIO.....</b>	<b>27</b>
<b>6. ALLEGATI .....</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 l'utilizzo delle Istanze On line.

Nello specifico la presente guida tratta la fase di richiesta e successiva abilitazione al Servizio che consente agli utenti di essere abilitati all'utilizzo 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. SERVIZIO “ISTANZE ON LINE”

### 2.1 COS’È E A CHI È RIVOLTO

Il servizio “Istanze OnLine” **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 ICT **eliminando** quindi **la necessità di gestione e trattamento della versione cartacea dell’istanza.**

Esso è basato sul Codice dell’Amministrazione Digitale (CAD), che sancisce il diritto da parte dei cittadini ad interagire con la Pubblica Amministrazione. In particolare tale normativa cita, tra le alternative atte a garantire in modo sicuro l’accesso ai servizi in rete delle pubbliche amministrazioni, quella che prevede l’uso di normali credenziali di accesso come codice utente e password, a condizione che le stesse consentano di accertare l’identità del soggetto richiedente i servizi. Preventivamente all’accesso al servizio è quindi indispensabile una fase di identificazione fisica di fronte ad un pubblico ufficiale della persona a cui viene fornita l’abilitazione.

Il servizio si articola quindi in due momenti principali, il primo propedeutico al secondo:

la “**Richiesta di Abilitazione al Servizio Istanze Online**” da parte dell’utente;

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).

## 2.2 HOME PAGE PUBBLICA SERVIZIO ISTANZE ONLINE

Nella pagina principale delle "Istanze Online", la home page pubblica del Servizio, l'utente trova, nel menu 'Descrizione del servizio', una presentazione del servizio.

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

**on line**  
**istanze**

Descrizione del servizio

Istruzioni per l'accesso al servizio

Documentazione

Assistenza

Avvisi

**Accesso al servizio**

ACCEDI

### Descrizione del servizio

Il Servizio Istanze OnLine (**alias POLIS - Presentazione On Line delle IStanze**) permette di effettuare in modalità digitale la presentazione delle domande connesse ai principali procedimenti amministrativi.

Esso è basato sul Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), che sancisce il diritto da parte dei cittadini ad interagire con la Pubblica Amministrazione, utilizzando gli strumenti offerti dalle tecnologie ICT in alternativa alle modalità tradizionali basate su moduli cartacei. In particolare tale normativa cita, tra le alternative atte a garantire in modo sicuro l'accesso ai servizi in rete delle pubbliche amministrazioni, quella che prevede l'uso di normali credenziali di accesso come codice utente e password, a condizione che le stesse consentano di **accertare l'identità del soggetto richiedente i servizi**.

Preventivamente all'accesso al servizio è quindi indispensabile **una fase di identificazione fisica di fronte ad un pubblico ufficiale** della persona a cui viene fornita l'abilitazione.

Dal menu alla selezione della voce 'Istruzioni per l'accesso al servizio', viene riportata una descrizione dell'Iter previsto per l'accesso al servizio; è presente anche il link alla presente guida di utilizzo.

**Istanze OnLine**

Descrizione del servizio

**Istruzioni per l'accesso al servizio**

Documentazione

Assistenza

Avvisi

**Accesso al servizio**

ACCEDI

### Istruzioni per l'accesso al servizio

Per accedere al servizio è necessario:

- essere in possesso di un'utenza valida per l'accesso al servizio Istanze Online, in caso contrario occorre registrarsi [qui](#)
- aver effettuato la procedura di abilitazione

Selezionando "ACCEDI":

- se l'utente non è già autenticato, cioè non ha effettuato il login, viene presentata la pagina di login
- se l'utente è autenticato ma non è già abilitato al servizio, viene avviata la procedura di abilitazione
- se l'utente è autenticato ed è già abilitato al servizio, si accede alla home page di Istanze OnLine

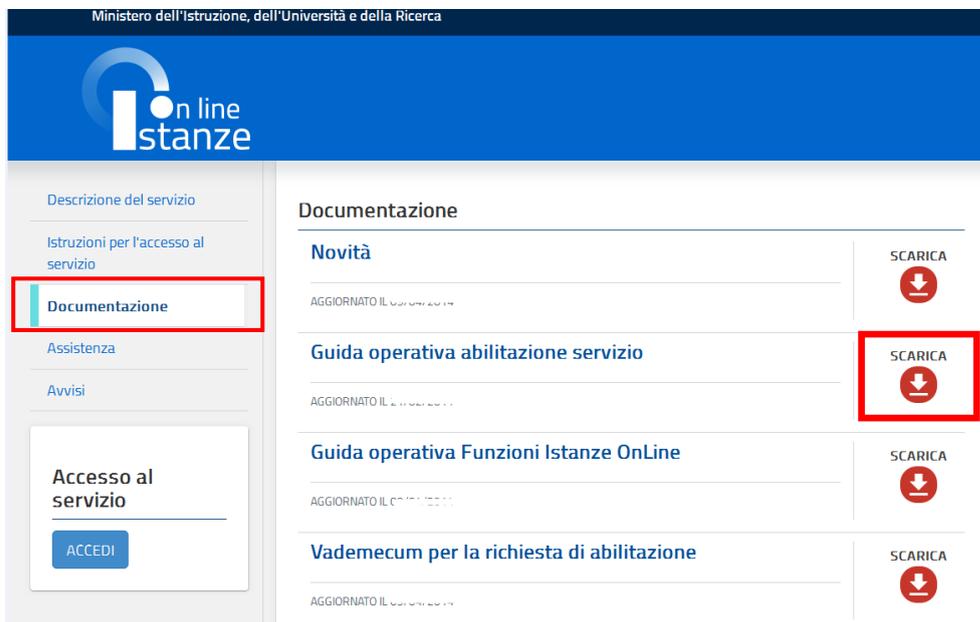
**Procedura di abilitazione al servizio:**

- l'utente accede al servizio e inserisce i dati richiesti (al termine dell'inserimento dei dati si consiglia scaricare e stampare il modulo di adesione premendo il pulsante "Scarica modulo di adesione" presente a video)
- il sistema invia una mail contenente un Codice Personale Temporaneo, il modulo di adesione e le istruzioni per proseguire
- l'utente accede nuovamente al servizio e inserisce il Codice Personale Temporaneo a conferma della ricezione della mail
- l'utente si reca presso un istituto scolastico o un ufficio, in funzione dello specifico procedimento amministrativo, ed effettua l'identificazione fisica e la sottoscrizione del modulo di adesione in presenza del personale MIUR preposto che di conseguenza conferma l'abilitazione
- il sistema invia una mail di conferma abilitazione al servizio
- l'utente accede al servizio ed effettua la modifica obbligatoria del Codice Personale Temporaneo
- l'utente è abilitato a presentare le istanze utilizzando il Codice Personale impostato al passo precedente

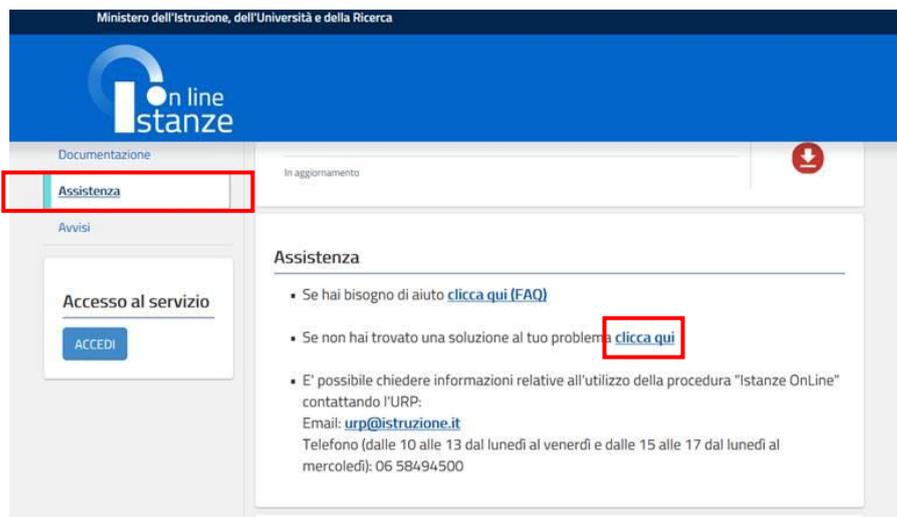
**ATTENZIONE** - prima di procedere con l'abilitazione al Servizio occorre:

- disporre di un documento di riconoscimento in corso di validità delle seguenti tipologie: carta di identità, passaporto, patente di guida, patente di guida rilasciata dalla Motorizzazione in formato carta di credito, tessera di riconoscimento, purché munita di fotografia e di timbro o di altra segnatura equivalente, rilasciata da un'amministrazione dello Stato
- disporre del tesserino riportante il codice fiscale rilasciato dal Ministero dell'Economia e delle Finanze o della tessera sanitaria rilasciato dal Ministero della Salute
- prendere visione della [guida operativa](#)

Dal menu alla selezione della voce "Documentazione", si può accedere ai documenti pubblicati e alle guide di utilizzo ed operatività e, dove previsto, allo scarico della documentazione di interesse effettuando un clic su "SCARICA" in corrispondenza del documento di interesse.



Dal menu alla selezione della voce "Assistenza", si possono trovare indicazioni per il supporto o soluzioni ad eventuali problematiche riscontrate.





In corrispondenza di "[Clicca qui](#)", della pagina, vengono visualizzate ulteriori indicazioni all'utente per risolvere eventuali anomalie o problemi riscontrati.

Sistema Informativo del  
**Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca**

Rivista del gestore  
Consultazione\_assistenza.doc Pag. 11/1  
**ASSISTENZA**

Qualora, dopo aver consultato le guide operative e le FAQ, l'utente non sia stato in grado di risolvere autonomamente un problema o abbia riscontrato un malfunzionamento delle applicazioni, DEVE:

- per la **PROCEDURA DI ABILITAZIONE AL SERVIZIO**: rivolgersi alla scuola o all'ufficio preposti per l'identificazione fisica. Si ricorda che, in caso di identificazione presso la scuola, l'utente può indirizzarsi a qualsiasi istituzione scolastica.
- per la **COMPILAZIONE DELLE ISTANZE**: rivolgersi all'ufficio destinatario dell'istanza. In caso di personale della scuola, questo può rivolgersi alla scuola di titolarità o di servizio ovvero ad una istituzione scolastica di propria scelta.

Esclusivamente per **PROBLEMI DI ACCESSO** con la propria utenza, a seguito della messa in esercizio del nuovo servizio di Istanze OnLine, sarà possibile telefonare al numero **080-9267603**.

Le scuole/gli uffici che riceveranno le richieste di assistenza opereranno come segue:

- verificheranno la possibilità di risolvere il problema in autonomia con l'esperienza già maturata
- in caso negativo si rivolgeranno al numero verde per avere indicazioni e/o soluzioni ai problemi
- comunicheranno all'utente le indicazioni ricevute o la soluzione al problema riscontrato.

L'utente **NON DEVE**:

- **rivolgersi autonomamente al numero verde**  
In tal caso, infatti, sarebbe indirizzato alla scuola o all'ufficio scelto per l'identificazione (se il problema è riscontrato in sede di registrazione) o all'ufficio/scuola competente dello specifico procedimento (se il problema è riscontrato in sede di compilazione dell'istanza).

Dal menu alla selezione della voce "Avvisi", si possono trovare eventuali comunicazioni pubblicate in riferimento allo specifico anno riportato.

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca



Descrizione del servizio

Istruzioni per l'accesso al servizio

Documentazione

Assistenza

**Avvisi**

Accesso al servizio

ACCEDI

- Se hai bisogno di aiuto [clicca qui \(FAQ\)](#)
- Se non hai trovato una soluzione al tuo problema [clicca qui](#)

**AVVISI**

- [Vai agli avvisi 2016](#)
- [Vai agli avvisi 2015](#)
- [Vai agli avvisi 2014](#)
- [Vai agli avvisi 2013](#)
- [Vai agli avvisi 2012](#)
- [Vai agli avvisi 2011](#)
- [Vai agli avvisi 2010](#)

### 3. PROCEDURA DI ABILITAZIONE AL SERVIZIO

Con tale procedura, gli utenti ottengono l'abilitazione al Servizio delle Istanze Online su cui potranno presentare le domande di Istanza e in cui saranno resi disponibili i moduli delle domande insieme ad altri servizi a corredo.

L'abilitazione al servizio si compone dei seguenti passi:

- **Accesso al Portale Istituzionale**,
- **Registrazione** per la creazione delle credenziali di accesso al Servizio Istanze Online
- **Richiesta di Abilitazione al Servizio Istanze Online**, inserimento modulo online
- **Stampa** del Modulo di adesione
- **Ricezione** per posta elettronica del Codice Personale temporaneo e del Modulo di adesione
- **Conferma** della ricezione della e-mail mediante inserimento del Codice Personale temporaneo ricevuto
- **Identificazione Utente**, 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. Invio email di conferma di abilitazione dell'utenza al servizio istanze Online.
- **Abilitazione Servizio Istanze Online**, sostituzione del codice personale temporaneo con uno di propria scelta
- **Presentazione Istanze**, l'utente è abilitato a presentare le istanze utilizzando il Codice Personale impostato al passo precedente

## 4. RICHIESTA DI ABILITAZIONE AL SERVIZIO ISTANZE ONLINE

### 4.1 PREREQUISITI PER LA RICHIESTA

Per procedere alla "Richiesta" 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, o personale;
- un documento di identità valido;
- il codice fiscal.

### 4.2 COMPILAZIONE DEL MODULO ONLINE PER LA RICHIESTA DI ABILITAZIONE AL SERVIZIO IStanze ONLINE

L'utente deve accedere al Portale del MIUR e successivamente alla pagina pubblica delle Istanze Online.

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

**Istanze Online**

Descrizione del servizio

Istruzioni per l'accesso al servizio

Documentazione

Assistenza

Avvisi

**Accesso al servizio**

**ACCEDI**

**Descrizione del servizio**

Il Servizio Istanze OnLine (alias POLIS - Presentazione On Line delle Istanze) permette di effettuare in modalità digitale la presentazione delle domande connesse ai principali procedimenti amministrativi.

Esso è basato sul Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), che sancisce il diritto da parte dei cittadini ad interagire con la Pubblica Amministrazione, utilizzando gli strumenti offerti dalle tecnologie ICT in alternativa alle modalità tradizionali basate su moduli cartacei. In particolare tale normativa cita, tra le alternative atte a garantire in modo sicuro l'accesso ai servizi in rete delle pubbliche amministrazioni, quella che prevede l'uso di normali credenziali di accesso come codice utente e password, a condizione che le stesse consentano di **accertare l'identità del soggetto richiedente i servizi**.

Preventivamente all'accesso al servizio è quindi indispensabile **una fase di identificazione fisica di fronte ad un pubblico ufficiale** della persona a cui viene fornita l'abilitazione.

Fare clic su "**Accedi**".

Il sistema propone una pagina in cui inserire le proprie credenziali di accesso al Servizio.



### Accesso al servizio

Username: [Username dimenticato?](#)  
Password: [Password dimenticata?](#)  
**ENTRA**  
Sei un nuovo utente? [Registrati](#)

L'utente deve inserire le proprie credenziali e fare un clic su **"ENTRA"**



Nel caso non venga riconosciuta la validità dei dati di accesso digitati (username e password) il sistema blocca l'accesso e segnala quanto riscontrato con un apposito messaggio.



**Login**  
Username e/o Password errati  
Username: [Username dimenticato?](#)  
Password: [Password dimenticata?](#)  
**ENTRA**  
Sei un nuovo utente? [Registrati](#)

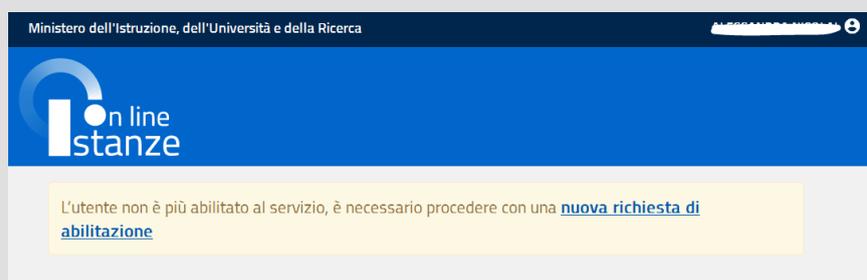


Nel caso non venga riconosciuta la validità dei dati di accesso digitati (username e password) l'utente deve eseguire la procedura di registrazione, seguendo quanto descritto nella Guida operativa utente di registrazione Utenza presente nella sezione Documentazione.

(IAM\_Registrazione\_Utenza\_guidaoperativa\_utente v1.0)



Se il sistema riconosce e valida i dati digitati e riscontra l'utenza come "Disabilitata" al Servizio delle Istanze Online, prospetta una pagina di segnalazione



Utilizzando il link proposto, l'utente può procedere con una nuova richiesta.



Se il sistema riconosce e valida i dati digitati, effettua un controllo di congruenza con i dati anagrafici dell'eventuale posizione lavorativa del Fascicolo del personale.

Nel caso in cui al codice fiscale corrispondano più posizioni attive nel Fascicolo, il sistema blocca l'operazione e visualizza il seguente messaggio :

**ATTENZIONE:** Per l'utente risultano più posizioni attive nel fascicolo del personale. A causa di ciò, è possibile che alcune istanze all'interno del portale impediscano l'accesso alla compilazione o riportino dati errati. Si invita l'utente a rivolgersi alla segreteria scolastica al fine di rettificare la posizione a fascicolo

L'utente non può proseguire e viene reindirizzato alla home page pubblica del

servizio.



Se nel controllo di congruenza con i dati anagrafici dell'eventuale posizione lavorativa del Fascicolo del personale, il sistema riscontra che al codice fiscale corrisponde una posizione attiva con dati anagrafici diversi dalla base informativa del Portale, viene visualizzata una tabella con i dati anagrafici presenti nell'archivio e quelli della posizione lavorativa, evidenziando le differenze riscontrate e segnalando quanto riscontrato.

Attenzione il tuo codice fiscale corrisponde a una posizione lavorativa per cui risultano dati anagrafici diversi da quelli del tuo profilo

Dati posizione lavorativa	Dati di identificazione
Codice fiscale: ██████████	Codice fiscale: ██████████
Cognome: ██████	Cognome: ██████████
Nome: ██████████	Nome: ██████████
Data di nascita (gg/mm/aaaa): ██████	Data di nascita (gg/mm/aaaa): ██████
Nazione di nascita: ██████	Nazione di nascita: ██████
Provincia di nascita: ██████	Provincia di nascita: ██████
Comune di nascita: ██████	Comune di nascita: ██████
Sesso: █	Sesso: █

Attenzione: proseguendo il servizio utilizzerà i dati del profilo di portale.  per visualizzare le istruzioni per eliminare le incongruenze

Il sistema da la possibilità di

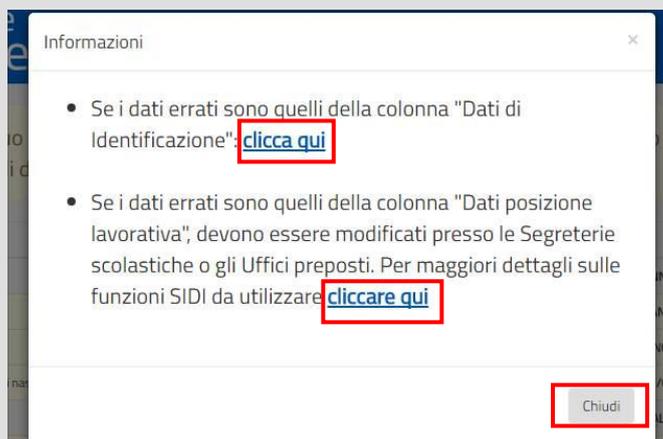
- ✓ proseguire (clic su "**Prosegui**"),
- ✓ annullare l'operazione (clic su "**Esci**")
- ✓ visualizzare le istruzioni operative per sanare le incongruenze (clic su "**Clicca qui**").



Nel caso di proseguo dell'operazione a fronte di incongruenze dei dati anagrafici con il Fascicolo del personale, il sistema utilizzerà per l'abilitazione al servizio i dati dell'identificazione.



In corrispondenza di "*Clicca qui*", della pagina delle incongruenze, vengono visualizzate le istruzioni per effettuare le modifiche sul sistema che ha i dati errati.



Per chiudere la pagina dell'informativa fare clic su "**Chiudi**".

Se i dati errati sono quelli della colonna "Dati di identificazione", il sistema suggerisce di modificare i dati di interesse utilizzando il link alla funzione di modifica dati dell'area personale del Portale (clic su "**clicca qui**").

Se i dati errati sono quelli della colonna "*Dati posizione lavorativa*", il sistema fornisce indicazioni su come modificare i dati sul fascicolo utilizzando l'opportuna funzione SIDI (clic su "**cliccare qui**").



Per quest'ultima opzione il sistema propone una nuova pagina con i dettagli dell'informativa:

### FUNZIONI SIDI PER LA MODIFICA DEI DATI ANAGRAFICI DEL PERSONALE AMMINISTRATIVO E SCOLASTICO

1. **Personale Amministrativo MIUR – Dipendenti, Fuori ruolo e Comandi out :**
  - o Ufficio : Amministrazione Centrale – uffici di gestione del personale amministrativo
  - o Funzione:
    - SIDI -> Personale Amministrativo e Dirigenti Scolastici -> Ruolo Dipendenti -> Gestione anagrafica e assegnazione personale
    - oppure
    - SIDI -> Personale Amministrativo e Dirigenti Scolastici -> Immissione in ruolo Qualifiche Funzionali -> Immissione in ruolo Qualifiche Funzionali
  - NB: le modifiche saranno recepite nella funzione SIDI - POLIS – Identificazione dal giorno successivo
2. **Personale Amministrativo MIUR - Dirigenti amministrativi :**
  - o Ufficio : Amministrazione Centrale – uffici di gestione del personale amministrativo
  - o Funzione:
    - SIDI -> Personale Amministrativo e Dirigenti Scolastici -> Ruolo Dirigenti-> Gestione anagrafica e assegnazione personale
    - oppure
    - SIDI -> Personale Amministrativo e Dirigenti Scolastici -> Immissione in ruolo Dirigenti -> Immissione in ruolo Dirigenti
  - NB: le modifiche saranno recepite nella funzione SIDI - POLIS – Identificazione dal giorno successivo
3. **Personale Amministrativo – Utilizzati (personale scolastico in utilizzazione presso il MIUR) :**
  - o Ufficio: Direzioni Regionali (USR) e Direzioni Generali della Amministrazione Centrale
  - o Funzione:
    - SIDI -> Personale Amministrativo e Dirigenti Scolastici -> Gestione Direzione Generale (XXX)
    - oppure
    - SIDI -> Personale Amministrativo e Dirigenti Scolastici -> Gestione Direzione Regionale (XXX)-> Gestione Utilizzati -> Modifica Dati Anagrafici
  - NB: le modifiche saranno recepite nella funzione SIDI - POLIS – Identificazione dal giorno successivo
4. **Personale Amministrativo - Comandato al MIUR (personale amministrativo proveniente da altre amministrazioni in servizio temporaneo al MIUR)**
  - o Ufficio : Amministrazione Centrale – uffici di gestione del personale amministrativo
  - o Funzione:
    - SIDI -> Personale Amministrativo e Dirigenti Scolastici -> Comandi In - Gestione Dipendenti -> Richiesta Comando In Dipendenti
  - NB: le modifiche saranno recepite nella funzione SIDI - POLIS – Identificazione dal giorno successivo
5. **Personale Scolastico – Dirigenti Scolastici :**
  - o Ufficio: Direzioni Regionali (USR)
  - o Funzione:
    - SIDI -> Personale Amministrativo e Dirigenti Scolastici -> Gestione Stato Matricolare (USR XXX) -> Informazioni Generali
  - NB: le modifiche saranno recepite nella funzione SIDI - POLIS – Identificazione dal giorno successivo
6. **Personale Scolastico – (esclusi Dirigenti Scolastici) :**
  - o Ufficio: Segreterie scolastiche, Direzioni Regionali (USR)
  - o Funzione:
    - SIDI -> Personale Comparto Scuola -> Gestione delle Competenze del Dipendente (Fascicolo Personale) -> Anagrafe Dipendenti - Rettificare Dati Anagrafici

Se il sistema riconosce e valida i dati digitati, prospetta una nuova pagina per l'inserimento di dati aggiuntivi necessari per la richiesta di abilitazione al servizio istanze Online.

### Attivazione del servizio POLIS

**Dati anagrafici utente**

**[\*] Campi Obbligatori**

Cognome  
Nome  
Data di nascita  
Nazione di nascita  
Provincia di nascita  
Comune di nascita  
Sesso  
Codice fiscale

**Domicilio**

\* Indirizzo  
\* Nazione  
\* Provincia  
\* Comune  
\* CAP

**Comunicazioni**

E-Mail  
Telefono domicilio  
Cellulare

**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

**Conferma**

Inserire i dati richiesti e fare clic su **"Conferma"**.



Se l'utente non vuole procedere con l'operazione di richiesta deve fare un clic su **"Esci"**; il sistema interrompe l'attività.



Se il sistema riscontra un errore nel reperimento dell'indirizzo di posta elettronica, blocca l'operazione e segnala l'impossibilità di proseguire e avvisa l'utente della necessità di impostare un indirizzo email valido tramite la funzione "Modifica email" alla pagina "I tuoi dati personali" presente nell' "Area riservata" fornendo direttamente il link di accesso.



I dati anagrafici e l'indirizzo e-mail dell'utente vengono prospettati in formato protetto.

I campi contrassegnati con l'asterisco (\*) sono obbligatori.



#### Inserire i dati di domicilio.

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

Se si seleziona una "Nazione di domicilio" estera, non si inseriscono la Provincia e il Comune.

#### Inserire i dati delle comunicazioni.

L'indirizzo email risulta protetto e valorizzato con quello registrato in fase di registrazione.

#### Inserire i dati di identificazione fisica.

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 l'accesso.

Selezionare il testo della domanda di recupero del Codice personale dalla lista proposta ed impostare la relativa risposta a testo libero che servono per garantire all'utente il recupero del codice per un eventuale smarrimento dello stesso.

Dopo aver confermato l'inserimento dei dati il sistema effettua i controlli di congruenza su quanto inserito e registra le informazioni.

Viene prospettata una pagina con **informazioni utili** che l'utente **deve leggere attentamente**.

### Leggere con attenzione!

La sua richiesta di abilitazione al servizio Istanze Online è stata correttamente acquisita.  
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;
- 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;
- stampare il modulo di adesione (che dovrà essere firmato in presenza del personale della segreteria scolastica o dell'ufficio);
- predisporre una fotocopia fronte retro del documento valido già indicato nella richiesta di abilitazione;
- 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.



Utilizzando il link "Scarica Modulo di Adesione", l'utente pu scaricare il modulo in bozza della adesione alla Richiesta di Abilitazione al Servizio delle Istanze Online, lo può salvare su disco oppure aprire ed utilizzare le funzioni di Acrobat Reader per salvarlo o stamparlo.

Proseguendo con la procedura di richiesta di abilitazione al servizio il Modulo definitivo verrà inviato anche alla casella e-mail dell'utente



Se l'utente non vuole procedere con l'operazione di richiesta deve fare un clic su **"Esci"**; il sistema interrompe l'attività e non completa il salvataggio delle informazioni inserite.



Al clic su **"Indietro"** il sistema riporta alla pagina precedente a quella proposta.

Dopo aver accettato il contratto, il sistema invia una email alla casella di posta elettronica indicata dall'utente in fase di registrazione con oggetto "MIUR Servizio Istanze OnLine - Richiesta di abilitazione".

	<p>La mail contiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ il Codice Personale Temporaneo</li> <li>○ il Modulo di Adesione e le condizioni di servizio contenente i dettagli del contratto e il riepilogo delle informazioni acquisite a sistema</li> <li>○ il <i>Modulo di Delega</i> 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.</li> <li>○ le indicazioni sui passi da eseguire per completare l'abilitazione al servizio:             <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Accedere al Portale MIUR</li> <li>➤ Accedere al servizio Istanze Online con le proprie credenziali</li> <li>➤ Inserire il codice fiscale e il codice personale temporaneo nell'apposita maschera presentata dal sistema</li> <li>➤ Recarsi presso la sede scelta per l'identificazione fisica con i documenti di identificazione e il modulo di adesione</li> </ul> </li> </ul> <p>Tutti gli allegati devono essere stampati e presentati in sede di Riconoscimento fisico.</p>
---	--

Ad operazione conclusa, viene prospettata la schermata di riepilogo con l'esito della richiesta di abilitazione.

### Esito richiesta abilitazione

La sua richiesta di abilitazione al servizio Istanze OnLine è stata correttamente acquisita.

Per completare l'abilitazione dovrà eseguire tutte le operazioni indicate nell'E-Mail che Le è stata spedita dalla casella noreply@istruzione.it alla casella "MIUR Istanze OnLine" da Lei indicata.

Esci

Fare clic su "**Esci**" per terminare l'operazione.

	<p>In caso di errore, il sistema blocca l'operazione e segnala quanto riscontrato con un apposito messaggio.</p>
---	--

## 4.3 CONFERMA CODICE PERSONALE TEMPORANEO

Terminata la compilazione del modulo online di richiesta di abilitazione al servizio, l'utente riceve 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 chiedere il re-invio del codice stesso.
---	---

Come da indicazioni presenti nella e-mail, l'utente dovrà confermare tale ricezione accedendo alla home page delle Istanze Online del portale MIUR e poi al Servizio tramite la sua utenza.

Accedendo, come descritto nel [paragrafo 4.2](#), il sistema riconosce le credenziali e riscontra, per l'utenza in oggetto, l'inserimento della richiesta di abilitazione al servizio Istanze Online.

Il sistema prospetta la seguente pagina:

**Dati di verifica conferma ricezione Codice Personale Temporaneo**

(\*) Campi Obbligatori

\* Codice Fiscale

\* Codice Personale Temporaneo

[Inviare nuovo Codice Personale Temporaneo](#)

Inserire i dati richiesti e fare clic su **"Conferma"**

	I campi contrassegnati con l'asterisco (*) sono obbligatori.
---	--

	Devono essere inseriti il codice fiscale della username di riferimento e il codice personale temporaneo ricevuto nella e-mail.
---	--



In caso di errore riscontrato nei dati inseriti il sistema blocca l'operazione e prospetta un opportuno messaggio.

Al terzo tentativo non andato a buon fine il sistema prospetta un messaggio che avvisa l'utente che la sua richiesta di abilitazione al servizio è stata rifiutata. L'utente deve eventualmente procedere con una nuova richiesta, vedi [paragrafo 4.2](#).



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

A conferma validata il Sistema prospetta un opportuno messaggio di segnalazione con l'esito dell'operazione.

### 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: Si può procedere all'Identificazione dell'Utente con i documenti previsti presso una Istituzione Scolastica/Ufficio in funzione delle indicazioni della specifica normativa per cui l'utente sta chiedendo l'adesione al servizio.

Fare clic su **"Esci"** per terminare l'operazione.

Esci



Se il sistema riscontra un errore nel reperimento dell'indirizzo di posta elettronica, nella schermata di conferma viene prospettato un messaggio di alert che avvisa l'utente della necessità di impostare un indirizzo email tramite la funzione "Modifica email" alla pagina "I tuoi dati personali" presente nell' "Area riservata" fornendo direttamente il link di accesso.

Errore recupero indirizzo email . È necessario impostare un indirizzo email tramite la funzione Modifica email alla pagina [I tuoi dati personali](#)

L'utente può completare l'operazione di conferma codice personale, ma deve risolvere l'anomalia prima della fase successiva di identificazione fisica in cui l'anomalia sarà bloccante.



Utilizzando il link "**Invio nuovo Codice Personale Temporaneo**" l'utente può richiedere l'invio di un nuovo Codice Personale e riceverlo nella sua casella di posta elettronica, la funzione non richiede ulteriori dati identificativi all'utente.

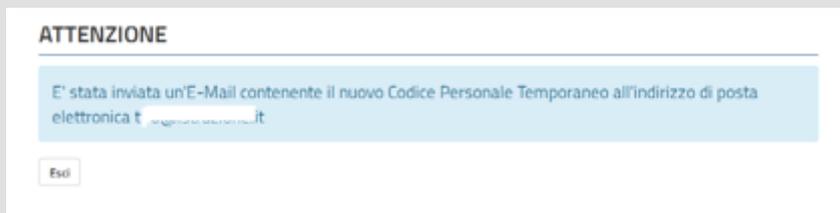
Il sistema invia una email alla casella di posta elettronica indicata dall'utente in fase di registrazione con oggetto "*MIUR Servizio Istanze OnLine – Invio nuovo codice personale temporaneo*".

La mail contiene le istruzioni da seguire e gli allegati:

- ✓ *Modulo di Adesione*
- ✓ *Modulo di Delega.*

Tutti gli allegati devono essere stampati e presentati in sede di Identificazione fisica.

Il sistema segnala a video l'esito dell'operazione e la casella di posta elettronica verso la quale è stato effettuato l'invio



Se il sistema riscontra un errore nel reperimento dell'indirizzo di posta elettronica durante "**Invio nuovo Codice Personale Temporaneo**", blocca l'operazione e segnala l'impossibilità di proseguire e avvisa l'utente della necessità di impostare un indirizzo email valido tramite la funzione "Modifica email" alla pagina "I tuoi dati personali" presente nell' "Area riservata" fornendo direttamente il link di accesso.

## 4.4 STAMPA MODULO DI ADESIONE E PREPARAZIONE DOCUMENTAZIONE

Terminata la fase di conferma del codice personale descritta nel [paragrafo 4.3](#), l'utente dovrà effettuare l'identificazione fisica presso la Segreteria scolastica o l'Ufficio centrale o periferico preposto.

Prima di recarvisi è necessario stampare il **modulo di adesione** ricevuto per e-mail in formato PDF, visualizzabile con Adobe Reader.

Il modulo riporta informazioni amministrative (oggetto della richiesta, condizioni ecc...) e anagrafiche inserite precedentemente nel sistema dall'utente.

L'utente dovrà inoltre essere fornito di:

- ✓ 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 e fotocopia fronte retro dello stesso.

### 4.4.1 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 ha compilato il modulo online per la richiesta di abilitazione al servizio istanze online dovrà predisporre:

- ✓ il [Modulo di Adesione](#) compilato e firmato
- ✓ 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



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



Il Delegato dovrà essere fornito del documento di riconoscimento e del codice fiscale.

## 4.5 IDENTIFICAZIONE PRESSO LA SEDE DI RICONOSCIMENTO

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



Il processo di identificazione fisica dell'utente presso la sede di riconoscimento è descritto nella Guida operativa delle Funzioni SIDI per la gestione degli utenti Istanze onLine presente nella sezione Documentazione.  
(Funzioni SIDI per la gestione degli utenti Istanze OnLine v005)



Se l'utente accede al servizio istanze Online senza aver effettuato il processo di identificazione fisica presso la sede di riconoscimento, il sistema blocca l'operazione e segnala quanto riscontrato con un opportuno messaggio:

### ATTENZIONE

L'utente deve recarsi con i documenti previsti presso una Istituzione Scolastica/Ufficio, in funzione delle indicazioni della specifica normativa per cui l'utente sta chiedendo l'adesione al servizio.

Esci

## 4.6 ABILITAZIONE AL SERVIZIO ISTANZE ONLINE

L'utente, al termine del riconoscimento fisico presso la sede di riconoscimento, riceverà in automatico una e-mail di conferma dell'abilitazione al servizio Istanze Online, nella stessa viene inoltre comunicato che al primo accesso l'utente dovrà cambiare il codice personale temporaneo con uno di sua scelta.



L'utente in questa fase deve avere a disposizione:

- ✓ **Username**
- ✓ **Password di Accesso**
- ✓ **Codice Personale Temporaneo** da cambiare al primo accesso al Servizio Istanze Online ricevuto per email, vedi [paragrafo 4.2](#)

Come da indicazioni presenti nella e-mail, l'utente dovrà operare accedendo alla home page delle Istanze Online del portale MIUR e poi al Servizio tramite la sua utenza.

Accedendo, come descritto nel [paragrafo 4.2](#), il sistema riconosce le credenziali e riscontra, per l'utenza in oggetto, la conferma dell'attivazione al Servizio Istanze Online.

Il sistema richiede di cambiare il codice personale temporaneo prospettando la seguente pagina:

## CAMBIO CODICE PERSONALE TEMPORANEO

Per proseguire è necessario effettuare il cambio del Codice Personale Temporaneo inviato dal sistema all'indirizzo e-mail [\\*\\*\\*\\*\\*@\\*\\*\\*\\*\\*.it](mailto:*****@*****.it) inserendo i dati richiesti nel box sottostante e cliccando su "Conferma".

Il Nuovo 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 (almeno una lettera ed almeno una cifra);
- **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	<a href="#">*****@*****.it</a>
Codice Personale Temporaneo	<input type="text"/>
Nuovo Codice Personale	<input type="text"/>
Conferma Nuovo Codice Personale	<input type="text"/>

Qualora l'utente non avesse ricevuto il messaggio contenente il Codice Personale Temporaneo deve verificare che l'indirizzo e-mail comunicato ([\\*\\*\\*\\*\\*@\\*\\*\\*\\*\\*.it](mailto:*****@*****.it)) sia corretto.  
 Se l'indirizzo risulta corretto, l'utente può richiedere un nuovo invio cliccando sul link "Ripetizione invio Codice Personale Temporaneo" presente nel box sottostante.  
 Se l'indirizzo non risulta corretto, l'utente può modificarlo e richiedere un nuovo invio cliccando sul link "Modifica indirizzo e-mail e ripetizione invio Codice Personale Temporaneo" presente nel box sottostante.  
 Una volta ottenuto il Codice Personale Temporaneo, l'utente dovrà accedere nuovamente al sistema per effettuare il cambio del codice.

[Ripetizione invio Codice Personale Temporaneo](#)

Inserire i dati richiesti e fare clic su **"Conferma"**



Se il sistema riscontra un errore nel reperimento dell'indirizzo di posta elettronica, blocca l'operazione e segnala l'impossibilità di proseguire e avvisa l'utente della necessità di impostare un indirizzo email valido tramite la funzione "Modifica email" alla pagina "I tuoi dati personali" presente nell' "Area riservata" fornendo direttamente il link di accesso.



L'utente deve inserire negli spazi corrispondenti:

- ✓ il codice personale temporaneo
- ✓ il nuovo codice personale (da digitare due volte come richiesto).



Il sistema verifica che:

- il codice personale temporaneo specificato corrisponde a quello attuale per l'utente
- i due campi che si riferiscono al nuovo codice personale contengono valori uguali
- il nuovo codice personale è diverso dal vecchio e rispetta i criteri minimi derivanti dalle politiche di sicurezza.



Il codice personale:

- deve essere lungo almeno otto caratteri e non più di dieci;
- deve contenere al suo interno lettere dalla A alla Z, minuscole o maiuscole, e numeri da 0 a 9 (almeno una lettera ed almeno una cifra)



In caso di errori riscontrati, il sistema blocca l'operazione di aggiornamento dei dati e segnala quanto riscontrato.



Se l'utente non vuole procedere con l'operazione deve fare un clic su "**Chiudi**", il sistema interrompe l'attività

A conferma validata il Sistema prospetta un opportuno messaggio di segnalazione con l'esito dell'operazione.

## Cambio Codice Personale

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

Fare clic su "**Entra**" per accedere alla Home page privata del Servizio.

Entra Chiudi



Se l'utente non vuole procedere con l'utilizzo del Servizio deve fare un clic su "**Chiudi**": il sistema interrompe l'attività e reindirizza alla home page pubblica del servizio.



Utilizzando il link "**Ripetizione invio Codice Personale Temporaneo**" l'utente può richiedere l'invio di un nuovo Codice Personale e riceverlo nella sua casella di posta elettronica. Il sistema prospetta la seguente pagina:

**RECUPERO CODICE PERSONALE TEMPORANEO**

UserName: [redacted] Il

Domanda Chiave: COGNOME DA AGGIUNGERE DI TUA MADRE?

Risposta: [input field]

L'utente deve impostare i dati richiesti e fare clic su "**Conferma**".

La "Domanda Chiave" e la "Risposta" sono i dati che l'utente ha inserito in fase di compilazione del Modulo Online per la richiesta di abilitazione al Servizio Istanze Online.

A conferma validata il sistema visualizza l'esito dell'operazione e la casella di posta elettronica verso la quale è stato effettuato l'invio

**ATTENZIONE**

E' stata inviata un'E-Mail contenente il nuovo Codice Personale Temporaneo all'indirizzo di posta elettronica t...@...it

Fare clic su "**Esci**" per terminare l'operazione.



In caso di errore riscontrato durante la "**Ripetizione invio Codice Personale Temporaneo**", il sistema blocca l'operazione e prospetta un opportuno messaggio di segnalazione.



Se durante la "**Ripetizione invio Codice Personale Temporaneo**" l'utente non vuole procedere con l'operazione deve fare un clic su "**Indietro**"; il sistema interrompe l'attività e reindirizza alla pagina precedente "Cambio codice personale".



Se il sistema riscontra un errore nel reperimento dell'indirizzo di posta elettronica durante la "**Ripetizione invio Codice Personale Temporaneo**", blocca l'operazione e segnala l'impossibilità di proseguire e avvisa l'utente della necessità di impostare un indirizzo email valido tramite la funzione "Modifica email" alla pagina "I tuoi dati personali" presente nell' "Area riservata" fornendo direttamente il link di accesso.

## 5. GLOSSARIO

<b>Username</b>	Generata dal sistema in fase di registrazione al Servizio Istanze onLine.
<b>Password di accesso</b>	E' un codice alfanumerico da utilizzare per l'accesso al Servizio Istanze onLine, generata dal sistema in fase di registrazione.
<b>Codice Personale</b>	E' un codice aggiuntivo richiesto per confermare l'identità nella gestione delle proprie istanze. Viene inviato durante la procedura online di richiesta abilitazione al servizio Istanze Online, cambiato al primo accesso ai Servizi on line DOPO il riconoscimento fisico presso la scuola o l'ufficio.

## 6. ALLEGATI



MODULO DI  
ADESIONE



MODULO DI  
DELEGA