

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

Avviso del gestore
Comunicazione_assistenza.doc Pag. 1/1

ASSISTENZA

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

- per la **REGISTRAZIONE**:
rivolgersi alla scuola scelta o all'ufficio indicato per l'identificazione. Si ricorda che, in caso di identificazione presso la scuola, l'utente può rivolgersi a qualsiasi istituzione scolastica.
- per il **PRIMO RECUPERO DELLE CREDENZIALI** della postacertificat@):
rivolgersi alla scuola scelta o all'ufficio indicato per l'identificazione. Si ricorda che, per problemi **SUCCESSIVI** legati all'uso della casella di postacertificat@, occorre utilizzare i canali di assistenza presenti sul sito www.postacertificata.gov.it
- 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.

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 per la prima attribuzione delle credenziali della posta certificata) o all'ufficio/scuola competente dello specifico procedimento (se il problema è riscontrato in sede di compilazione dell'istanza).