

Cosa e Come fare se....

1. La richiesta di registrazione al sito è stata inserita, ma la e-Mail di conferma non arriva:

Verificare se la casella è piena e non consente di ricevere ulteriori messaggi. Liberare spazio nella casella (cancellazione messaggi e/o spostamento dei messaggi sul PC).

Se la casella di posta è libera il problema può essere dovuto dovuto ad un rallentamento del servizio di posta, per questo motivo è opportuno aspettare alcune ore prima di chiedere un rinvio del messaggio.

*Oppure occorre verificare l'esattezza dell'indirizzo e-Mail (solo per la e-Mail non istituzionale) digitato e eventualmente rettificarlo accedendo alla funzione **"Modifica indirizzo e mail privato"** disponibile nell'area "istanze On Line" dopo aver digitato username e password; il Sistema provvederà al rinvio della mail con la prima parte del codice personale*

2. La richiesta di registrazione al sito è stata inserita, la e-Mail di conferma è arrivata:

Confermare la ricezione come da indicazioni contenute nel messaggio di posta con la digitazione della prima parte del codice personale ricevuta.

3. Nella conferma, l'utente sbaglia la digitazione della prima parte del codice personale per tre volte di seguito, cosa succede?

L'utenza viene revocata. Occorre procedere con una nuova procedura di Registrazione

4. L'e-Mail di conferma è arrivata ma per errore è stata cancellata e l'utente non ricorda la prima parte del codice personale ricevuta:

Accedere alla funzione "invio nuova prima parte del codice personale" disponibile nell'area "istanze On Line" dopo aver digitato username e password.

5. La richiesta di registrazione al sito è stata inserita, la e-Mail di conferma è arrivata ed è stata confermata:

Recarsi alla scuola per il riconoscimento fisico, avendo a disposizione la documentazione necessaria (Codice Fiscale e fotocopia - Documento di riconoscimento e fotocopia - Stampa modulo di adesione ricevuto via e-Mail). Si ricorda che il modulo di adesione va firmato in presenza del personale della segreteria scolastica che procederà all'identificazione.

6. La registrazione è stata conclusa "in presenza", ma l'utente non ha ancora effettuato accessi:

Verificare la ricezione della seconda parte delle credenziali di accesso (Codice Personale) e accedere all'area "istanze On Line" dopo aver digitato username e password; il sistema chiederà al primo accesso il cambio del Codice Personale.

7. La registrazione è stata conclusa "in presenza", ma l'utente non ricorda la seconda parte del codice personale e non ha conservato l'e-mail in cui è stato comunicato:

Accedere alla funzione "ripetizione invio seconda parte del codice personale" disponibile nell'area "istanze On Line" dopo aver digitato username e password.

8. L'utente ha indicato una scuola per il riconoscimento, ma vuole recarsi in una scuola diversa:

L'utente può recarsi presso una scuola diversa da quella indicata nella fase di Registrazione.

9. La registrazione è stata conclusa. L'utente ha effettuato accessi ai servizi on line:

L'utente, oltre alle normali funzioni associate ai servizi on line, potrà chiedere la rigenerazione del codice personale, la revoca dell'utenza, il recupero del codice personale.

10. Cosa succede se l'utente non accede al servizio Istanze on line per 15 mesi?

L'utenza viene revocata

11. L'utenza risulta revocata:

Occorre procedere con una nuova procedura di Registrazione

12. Quando è opportuno procedere con la revoca dell'utenza:

Qualora l'utente abbia il sentore che le sue credenziali siano note a qualcuno che ne possa fare un utilizzo non appropriato, oppure che sia utile disattivare l'utenza. L'utente può procedere con la revoca accedendo ai servizi on line.

Al termine della Revoca, l'utente potrà iniziare un nuovo processo di registrazione.

13. L'utente ha richiesto la rigenerazione del codice personale:

Recarsi presso la scuola scelta con i documenti richiesti per la fase di riconoscimento in presenza. Alla conferma da parte della scuola si riceverà un nuovo codice personale completo.

14. L'utente già accreditato e che ha già fatto accessi all'area Istanze On Line non ricorda il codice personale:

Procedere con la funzione di "Recupero Codice Personale" disponibile nell'area "istanze On Line" dopo aver digitato username e password .

15.L'utente non ricorda il codice personale e non ricorda la risposta alla domanda di recupero:

Procedere con la richiesta di rigenerazione del codice personale.

16.Si è impossibilitati a recarsi ad una scuola per il riconoscimento "in presenza":

Procedere con la registrazione compilando i dati relativi alla delega ed il relativo modulo. Il delegato dovrà presentarsi alla scuola con tutti i documenti richiesti (comprese le fotocopie del documento del codice fiscale del delegante) ed il foglio di delega firmato dal delegante.

17.La scuola scelta è impossibilitata ad effettuare il riconoscimento fisico dell'utente:

L'utente può recarsi presso un'altra scuola anche se diversa da quella indicata nella fase di Registrazione.

18.Non si hanno le credenziali di accesso al servizio di Istanze on line:

Per ottenere le credenziali di accesso al servizio è necessario effettuare la procedura Registrazione (per i dettagli consultare la Guida Operativa per l'utente).

19. L'utente è in possesso della carta nazionale dei servizi. Deve effettuare comunque la procedura di riconoscimento fisico presso la Segreteria Scolastica?

Sì, l'utente deve effettuare la procedura di riconoscimento fisico.

20. Dal link "Scarica il modulo di adesione" non è possibile visualizzare il modulo di adesione

Verificare che il software "Adobe Acrobat Reader" sia installato sul PC e che la versione installata sia recente

21. Non è possibile visualizzare il modulo di adesione salvato su disco

Verificare che il software "Adobe Acrobat Reader" sia installato sul PC e che la versione installata sia recente

22.Non è possibile salvare su disco il modulo di adesione, il browser segnala che le impostazioni correnti non consentono questa operazione.

Rivolgersi all'utente con privilegi di amministratore del pc per avere le necessarie autorizzazioni

23.Come presentare le proprie istanze se si è residenti all'estero?

Se l'aspirante che deve sciogliere la riserva risiede all'estero e non si può recare presso una segreteria scolastica, saranno rese note successivamente modalità alternative di presentazione della domanda .