



# Quick Guide

## Servizi on line

---

Area Riservata



# Indice

---

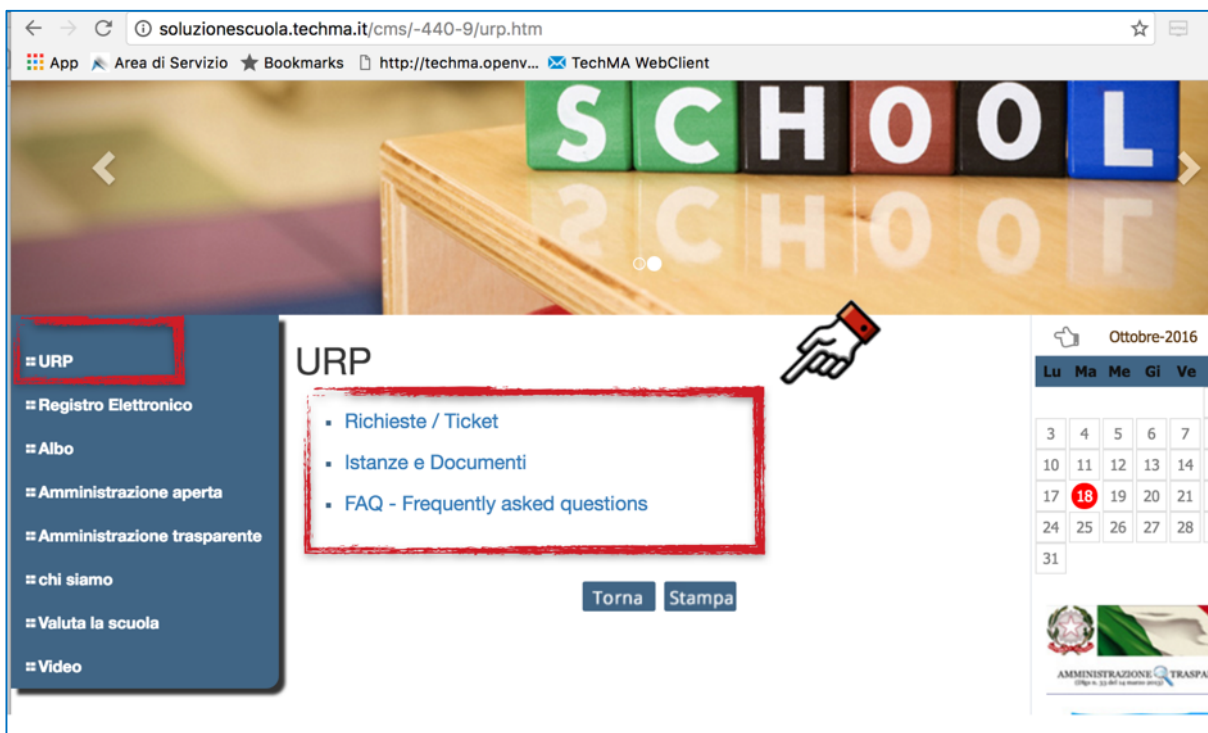
1.	Finalità .....	3
2.	Accesso all'applicazione .....	3
3.	Richieste e segnalazioni.....	5
4.	Leggere una Circolare o Comunicazione .....	8
5.	Invio delle Istanze, Domende e Documenti.....	10
5.1.	Aggiungere (inoltrare) un documento .....	11
5.2.	Generare un Documento .....	14
6.	FAQ Frequently Asked Question.....	18



## 1. Finalità

È la gestione delle Comunicazioni che la scuola inoltra agli attori intesi come Docenti, personale ATA, Tutori, ecc. e da questi verso la scuola. Di seguito indicheremo come **Utente** l'insieme dei Docenti del personale ATA, dei tutori, ecc.. Indicheremo con **Ente** la scuola.

Tutto questo si traduce nella gestione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) presente sul sito web dell'ente.



**Figura1**

Le procedure previste sono:

- Gestione Delle Richieste (Ticket)
- Ricezione di Comunicazione, Documenti, Circolari, ecc.
- Inoltro di Documenti, Richieste ed Istanze
- Accesso alle FAQ (Frequently Asked Question domande più frequenti)

## 2. Accesso all'applicazione

Il primo accesso all'applicazione avviene inserendo le credenziali di autenticazione all'indirizzo web indicato dall'Ente. Vedi **Figura2**.

Va inserito Nome Utente (o User ID), Password e i numeri proposti nel campo relativo (se presenti). Ricordiamo che il codice capcha verrà sempre richiesto al terzo tentativo di accesso con credenziali errate.



Home

## Login Page

Nome Utente

Password

6 2 1 8 8 0

Riportare i numeri visualizzati nel campo successivo

[Continua](#)

vuoi reimpostare la tua password di accesso all'area riservata? clicca qui per iniziare la procedura di reimpostazione.

copyright TechMA S.r.l.  
C.so Europa, 11 - 93017 San Cataldo(CL) - Codice fiscale 0142307857  
Telefono 0934587797 - fax 0934589191  
E-Mail [supportotecnico@techma.it](mailto:supportotecnico@techma.it)

**Figura2**

E' possibile accedere alla sezione predisposta, in genere URP, o accedere anche a singole aree specifiche attraverso voci di menu quali, ad esempio, "Comunicazioni" "Documenti", "Circolari", ecc.

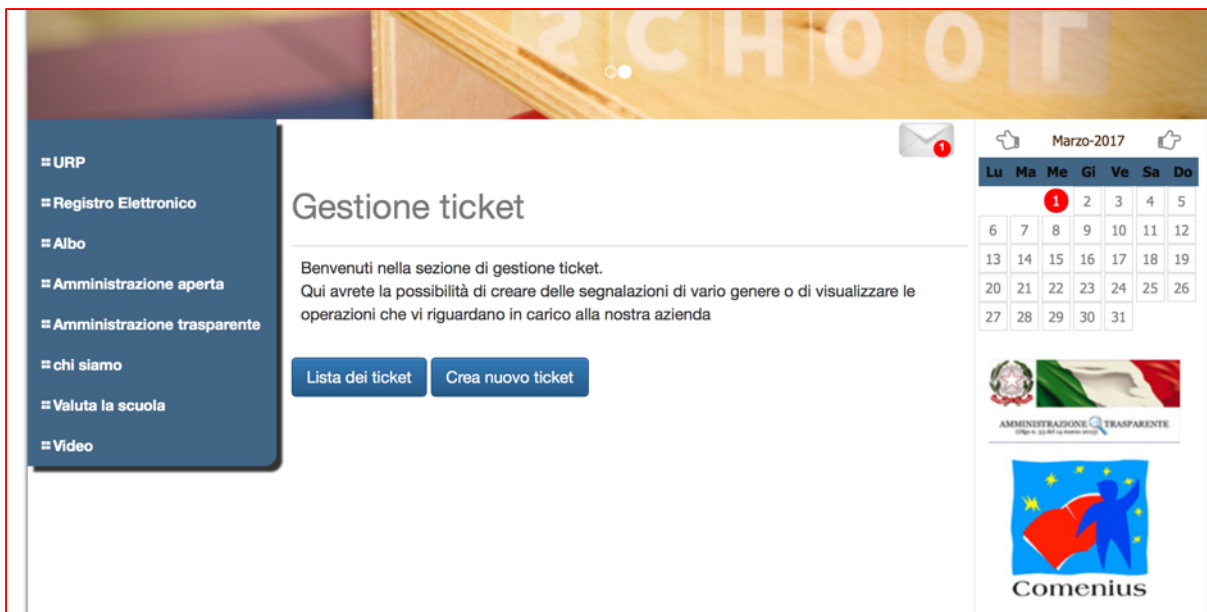


### 3. Richieste e segnalazioni

Le Richieste e le segnalazioni che non necessitano dell'Invio di un documento vengono gestite attraverso i Ticket.

Sarà possibile compilarne una nuova o seguire l'esito di una precedente (Vedi [Figura 3](#)).

Cosa è possibile chiedere o segnalare? Ad esempio è possibile chiedere la fornitura di materiale di cancelleria per la classe perchè esaurito oppure potremmo segnalare il malfunzionamento della LIM di un portatile assegnato e quant'altro.



**Figura 3**

Con [Crea nuovo Ticket] sarà possibile inserire:

- La descrizione. Rappresenta l'oggetto o titolo della richiesta
- Il testo del ticket. Rappresenta la descrizione estesa della richiesta.
- La priorità. Scegliere fra Bassa / Media / Urgente
- Il tipo. Scegliere se si tratta di Richiesta / Segnalazione / Altro

Per dettagli vedi [figura 4](#).

Confermando con [Salva e Invia] il ticket sarà inoltrato all'ufficio competente.

Possiamo seguirne l'iter attraverso la funzione [Lista dei Ticket]

La [figura 5](#), mostra un esempio di richiesta. Possiamo immediatamente verificare:

- Il numero del ticket. È il progressivo numerico assegnato dal sistema
- Titolo. È l'oggetto.
- L'operatore. È la persona che ha preso in carico il ticket
- Lo stato. Rappresenta l'iter del ticket fra assegnato / investigato / risolto. In genere se non viene segnalato nessuno dei tre stati significa che la richiesta non è stata ancora presa in carico. Assegnato indica che è stato assegnato all'operatore. Investigato che l'operatore lo sta lavorando. Risolto perché l'operatore ha concluso la richiesta. Chiuso, quando la richiesta ha avuto un seguito.
- Tipo. Se richiesta, segnalazione o altro



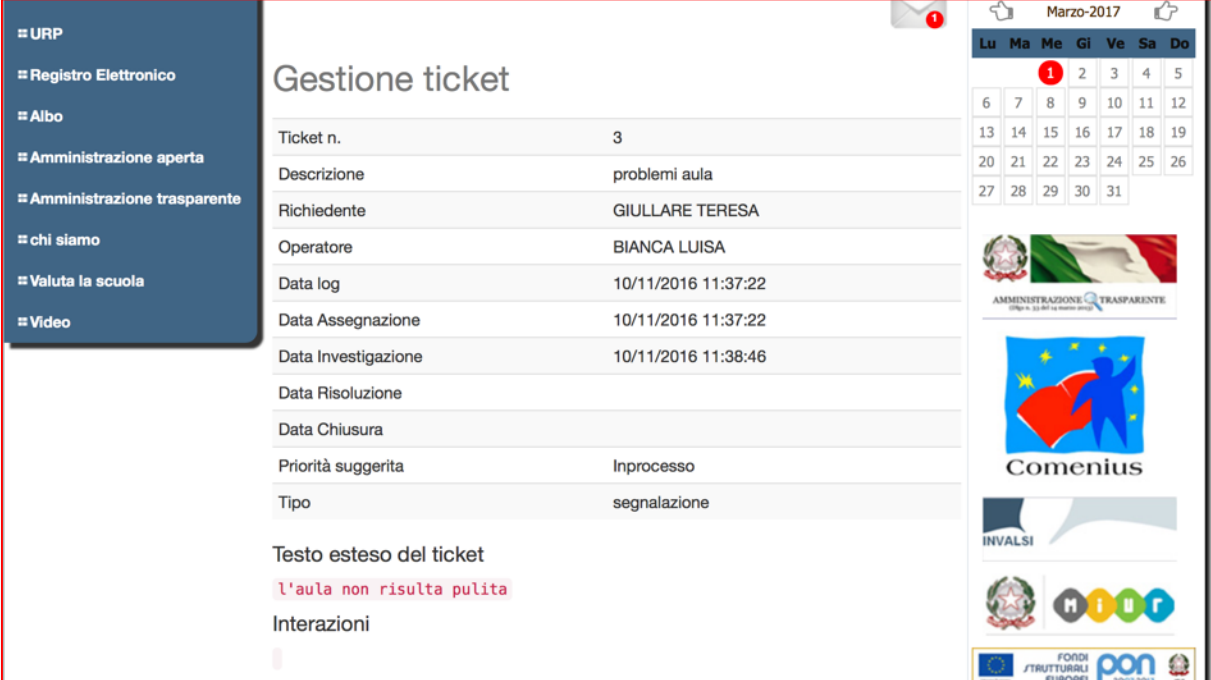
Figura 4

n.	Titolo	assegnato	Investigato	Risolto	Tipo
3	problemi aula	BIANCA LUISA	✓	✓	□ segnalazione

1 elemento/i in carico per l'utenza GIULLARE TERESA

Figura 5

Cliccando sul Ticket si accede al dettaglio del ticket. Vedi figura 6.



The screenshot shows a web interface for 'Gestione ticket'. On the left is a dark blue sidebar with navigation links: URP, Registro Elettronico, Albo, Amministrazione aperta, Amministrazione trasparente, chi siamo, Valuta la scuola, and Video. The main content area displays ticket details for ticket number 3, described as 'problemi aula', requested by GIULLARE TERESA and handled by BIANCA LUISA. It lists various dates and times for assignment, investigation, and resolution. The suggested priority is 'Inprocesso' and the type is 'segnalazione'. The extended text of the ticket reads 'l'aula non risulta pulita'. Below this, there is a section for 'Interazioni'. On the right side of the interface, there is a calendar for March 2017, a notification icon, and several logos including the Italian flag, 'AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE', 'Comenius', 'INVALSI', and 'FONDI STRUTTURALI EUROPEI pon'.

Ticket n.	3
Descrizione	problemi aula
Richiedente	GIULLARE TERESA
Operatore	BIANCA LUISA
Data log	10/11/2016 11:37:22
Data Assegnazione	10/11/2016 11:37:22
Data Investigazione	10/11/2016 11:38:46
Data Risoluzione	
Data Chiusura	
Priorità suggerita	Inprocesso
Tipo	segnalazione

Testo esteso del ticket  
 l'aula non risulta pulita

Interazioni

**Figura 6**

Sulla scheda troviamo ulteriori informazioni come la data e l'ora delle varie fasi. Il testo esteso della nostra richiesta o segnalazione e più importante la soluzione (interazione) che l'operatore ha inserito.



## 4. Leggere una Circolare o Comunicazione

L'area Relativa alla ricezione delle Circolari e Comunicazioni inviate dell'Ente si trova alla Voce Istanze e Documenti (o ad altre voci specifiche create dall'Ente stesso).

Accedendo all'area e selezionando [Lista] alla categoria "Ricevuti" troviamo tutte le comunicazioni o circolari che l'ente ci ha inoltrato. (Vedi [Figura 7](#))

The screenshot shows a web browser window with the URL [https://soluzionescuola.techma.it/ecm/?profile=home&id=cms\\_ecm\\_sharedocfe](https://soluzionescuola.techma.it/ecm/?profile=home&id=cms_ecm_sharedocfe). The page displays a navigation menu on the left with options like URP, Registro Elettronico, and Albo. The main content area shows a 'categoria' dropdown set to 'Ricevuti' and a list of documents under the heading 'Ultimi documenti in ingresso (data, mittente, descrizione)'. The first document listed is 'Istruzione lettura file formato eml (Posta Elettronica) 06/03/2017' from 'MIRAGLIA.ANTONINO'. The status is 'Status OK - nascosti completi al 100% (NO) - vedi scaduti (NO)'. On the right, there is a calendar for March 2017 and logos for 'AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE', 'Comenius', and 'INVALSI'.

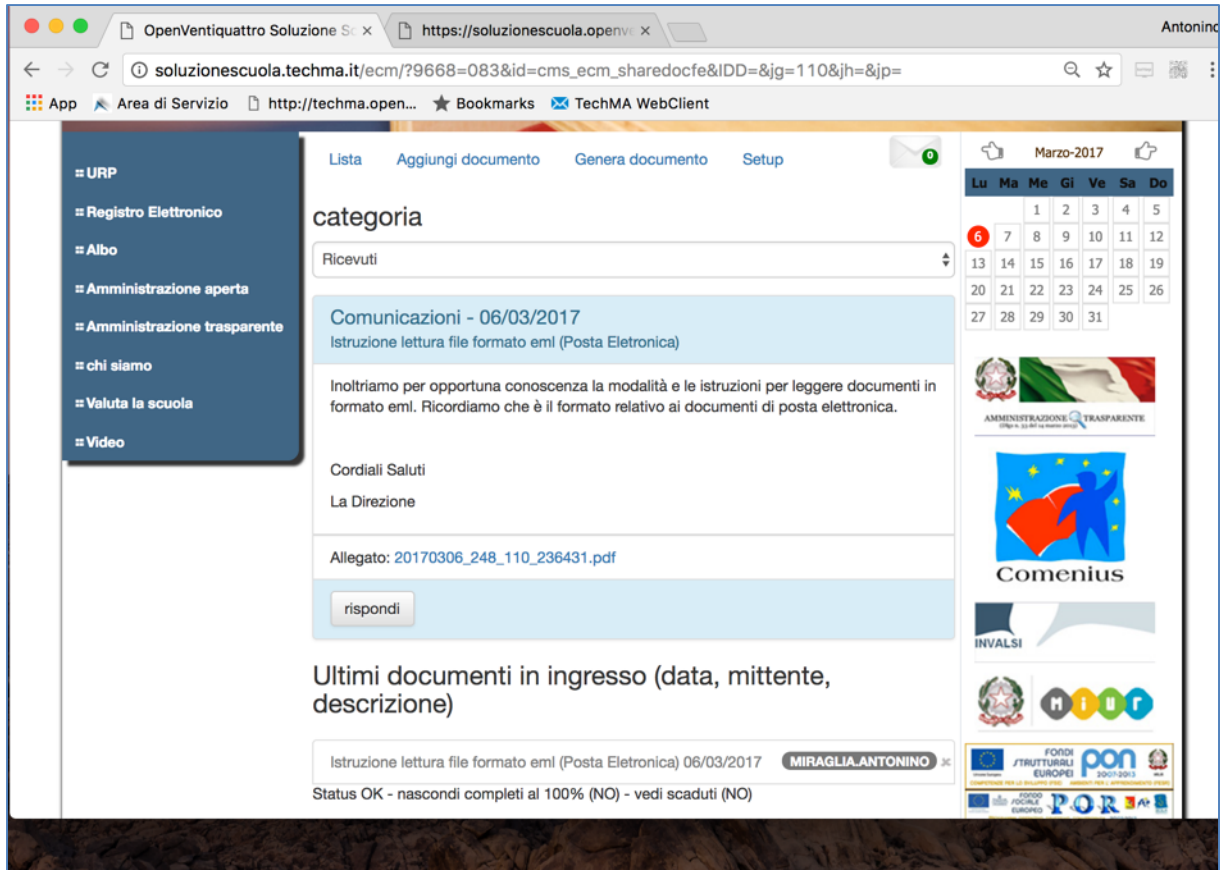
**Figura 7**

Troveremo gli ultimi documenti in ingresso ordinati per data (dal più recente al più vecchio) con oggetto, data e Mittente.

Cliccando sull'Oggetto sarà possibile leggere la comunicazione e scaricare il file allegato. (Vedi [Figura 8](#)).

E' possibile filtrare tutte i messaggi ricevuti per categoria.





The screenshot displays the OpenVentiquattro web application interface. The browser address bar shows the URL: [https://soluzionescuola.techma.it/ecm/?9668=083&id=cms\\_ecm\\_sharedocfe&IDD=&jg=110&jh=&jp=](https://soluzionescuola.techma.it/ecm/?9668=083&id=cms_ecm_sharedocfe&IDD=&jg=110&jh=&jp=). The page title is "soluzionescuola.techma.it".

The interface includes a navigation menu on the left with the following items:

- URP
- Registro Elettronico
- Albo
- Amministrazione aperta
- Amministrazione trasparente
- chi siamo
- Valuta la scuola
- Video

The main content area shows a document titled "categoria" with a dropdown menu set to "Ricevuti". The document content is as follows:

**Comunicazioni - 06/03/2017**  
Istruzione lettura file formato eml (Posta Elettronica)

Inoltriamo per opportuna conoscenza la modalità e le istruzioni per leggere documenti in formato eml. Ricordiamo che è il formato relativo ai documenti di posta elettronica.

Cordiali Saluti  
La Direzione

Allegato: [20170306\\_248\\_110\\_236431.pdf](#)

rispondi

**Ultimi documenti in ingresso (data, mittente, descrizione)**

Data	Mittente	Descrizione
06/03/2017	MIRAGLIA,ANTONINO	Istruzione lettura file formato eml (Posta Elettronica)

Status OK - nascondi completi al 100% (NO) - vedi scaduti (NO)

The right sidebar contains a calendar for March 2017, logos for "AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE", "Comenius", "INVALSI", and "FONDI STRUTTURALI EUROPEI PON 2007-2013".

Figura 8

## 5. Invio delle Istanze, Domende e Documenti

L'Invio di istanze, Domande e Documenti rappresentano l'area relative ai documenti inviati dagli Utenti all'Ente.

I documenti sono inoltre suddivisi in categorie omogenee e il suffisso URP nella categoria indica la tipologia di documento che si vuole inoltrare all'omonimo ufficio (Ufficio Relazioni con il Pubblico).

(Vedi [Figura 9](#))

The screenshot shows the 'Ultimi documenti in ingresso' section of the RegiScò application. The interface includes a top navigation bar with 'Lista', 'Aggiungi documento', 'Genera documento', and 'Setup'. A left sidebar lists various administrative functions. The main content area shows a list of documents with their titles, dates, and times, along with the responsible office or user. A status bar at the bottom indicates 'Status OK - nascosti completi al 100% (NO) - vedi scaduti (NO)'. On the right, there is a calendar for March 2017 and several logos, including the Italian flag, the European Union flag, and logos for 'AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE', 'Comenius', and 'INVALSI'.

**Figura 9**

## 5.1. Aggiungere (inoltrare) un documento

È la procedura attraverso la quale l'Utente invia un documento all'Ente. Questo potrebbe essere una richiesta o un'istanza che l'Utente ha precedentemente scritto (o editato) e firmato in forma autografa e Scansionato (salvato) con un formato digitale compatibile. Ricordiamo che ai fini della nuova normativa relativa alla dematerializzazione dei documenti il formato con cui i documenti possono essere inoltrati è il PDF.

Utilizzando la funzione [Aggiungi documento] sarà possibile procedere ad inoltrare il nostro documento (Figura 10).

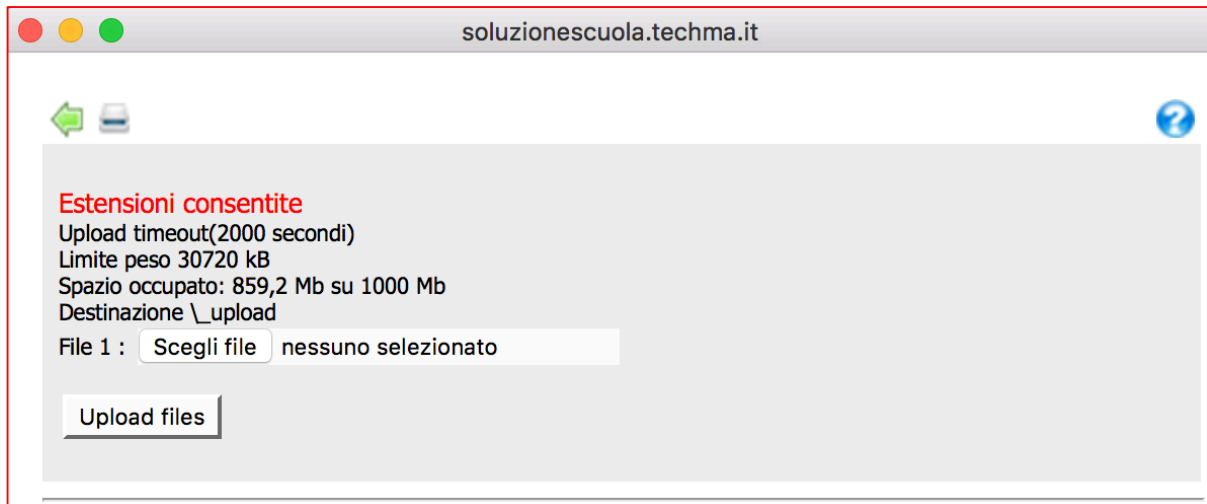
**Figura 10**

Sarà necessario:

- Scegliere la categoria fra quelle disponibili. Notare che tutte queste categorie hanno il suffisso URP. Ad esempio URP\_comunicazione, URP\_istanza, ecc.
- Indicare l' "Oggetto" in maniera esaustiva. Ad esempio scrivere "Richiesta Ferie" o quant'altro.
- Inserire un breve testo del messaggio o eventuali note o chiarimenti.
- Allegare il file. Cliccando su file allegato si aprirà la finestra di figura 11. La modalità è la classica modalità per l'invio di file ad un sistema web. Selezionare il proprio file utilizzando la funzione [Scegli file]. Quindi, scegliere la funzione [Upload File] per trasferirlo. Attendere il completamento dell'Operazione che corrisponde alla chiusura della finestra.
- Selezionare i Destinatari. Sarà possibile inviare all'intero Ufficio URP o al singolo Operatore dell'Ente. Ad esempio se la richiesta di un documento è arrivata da un operatore specifico è opportuno selezionare quello nella risposta. Se non so a quale ufficio inoltrare la mia richiesta o documento allora selezionerò URP. Cliccando su destinatari si aprirà la finestra di figura 12. È possibile selezionare tutti (quindi deselectare). Chiudere la Finestra non operando nessuna scelta o, più importante,

- confermare con **Seleziona**. Le funzioni possibili sono quindi: [Seleziona Tutti] [Deseleziona Tutti] [Chiudi] [Seleziona]
- Decidere se si vuole ricevere la notifica di lettura e la notifica di ricezione. Se selezionate il sistema vi inoltrerà un messaggio al vostro indirizzo di posta elettronica registrato quando il file sarà stato recapitato e quando il file sarà stato aperto dal destinatario.

La **figura 13** mostra tutti i campi compilati a titolo di esempio.



**Figura 11**



**Figura 12**

13

URP

Registro Elettronico

Albo

Amministrazione aperta

Amministrazione trasparente

chi siamo

Valuta la scuola

Video

Lista Aggiungi documento Genera documento Setup

Marzo-20

Lu Ma Me Gi

1 2

6 7 8 9

13 14 15 16

20 21 22 23

27 28 29 30

scegli categoria

URP, Inoltro Documenti Vari

oggetto

Attestato FullID

testo del messaggio o note

inoltro copia della mia certificazione FullID che mi abilita all'utilizzo del Debrifillatore Automatico di Emergenza DAE.  
Cordiali Saluti

file allegato

[http://soluzione scuola.techma.it/storage/083/\\_upload/attestatofullid\\_20170301\\_132](http://soluzione scuola.techma.it/storage/083/_upload/attestatofullid_20170301_132)

destinatari

1

notifica lettura

notifica ricezione

invia

AMMINISTRAZIONE

Comenius

INVALSI

FONDI STRUTTURALI EUROPEI

figura 13

La figura 14 mostra come su lista alla categoria "URP, Inoltro Documenti Vari" risulterà l'invio del nostro Attestato FullID (come dall' esempio di figura 13)

Lista Aggiungi documento Genera documento Setup

Marzo-2017

Lu Ma Me Gi Ve

1 2 3

6 7 8 9 10

13 14 15 16 17

20 21 22 23 24

27 28 29 30 31

categoria

URP, Inoltro Documenti Vari

Documenti in uscita (data, descrizione)

Attestato FullID 01/03/2017 0% 0%

Status OK - nascondi completi al 100% (NO) - vedi scaduti (NO)

AMMINISTRAZIONE

Comeniu

Figura 14

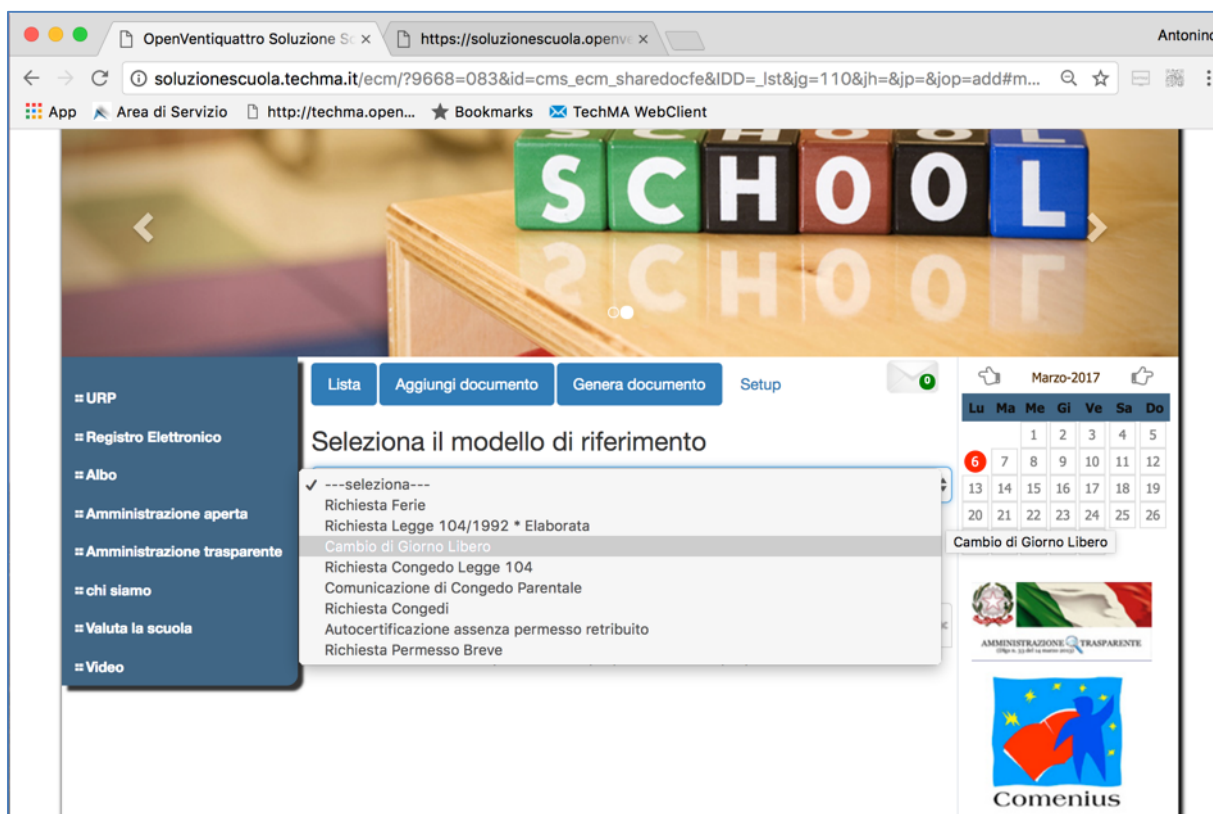


## 5.2. Generare un Documento

È la procedura attraverso la quale l'Utente Genera l'Istanza o la Richiesta compilandola On Line e la invia all'Ente.

La procedura provvederà alla generazione di file in formato PDF e ad apporre su questo la Firma Elettronica

Utilizzando la funzione [Genera documento] sarà possibile scegliere (campo ---seleziona---) (Vedi [Figura 15](#)) il modello di richiesta per procedere alla sua compilazione (vedi [Figura 16](#)).



**Figura 15**

The screenshot shows a web browser window with the URL [https://soluzione scuola.techma.it/ecm/?9668=083&id=cms\\_ecm\\_sharedocfe&IDD=\\_lst&jg=110&jh=&jp=&jop=add#m...](https://soluzione scuola.techma.it/ecm/?9668=083&id=cms_ecm_sharedocfe&IDD=_lst&jg=110&jh=&jp=&jop=add#m...). The page title is "Seleziona il modello di riferimento" and the selected model is "Cambio di Giorno Libero".

On the left, there is a navigation menu with the following items: Registro Elettronico, Albo, Amministrazione aperta, Amministrazione trasparente, chi siamo, Valuta la scuola, and Video.

The main content area displays the following information:

- ALLA DIRIGENTE SCOLASTICO**  
del 2° Circolo San Cataldo  
93017 San Cataldo
- Oggetto: **Cambio del Giorno Libero.**
- La sottoscritta **GIULLARE TERESA** nata **a San Cataldo** il **01/01/1969** insegnate a tempo **indeterminato** in servizio presso codesto Circolo, nelle classi **classi**
- CHIEDE**  
di potere cambiare il proprio giorno libero per il **06/03/2017** con il giorno **gg/mm/aaaa** per il seguente motivo **Inserisci motivo**
- Cordiali Saluti  
**San Cataldo** il **06/03/2017**
- Firmato  
**GIULLARE TERESA**

Below the signature, there is a disclaimer: "La presente firma è stata apposta dal sistema informatico a seguito di autenticazione tramite Nome Utente e Password dall' ip: **217.133.135.73** , pertanto è da considerarsi come Firma Elettronica con funzione di autenticazione informatica del documento."

At the bottom left, there is a green button labeled "genera documento".

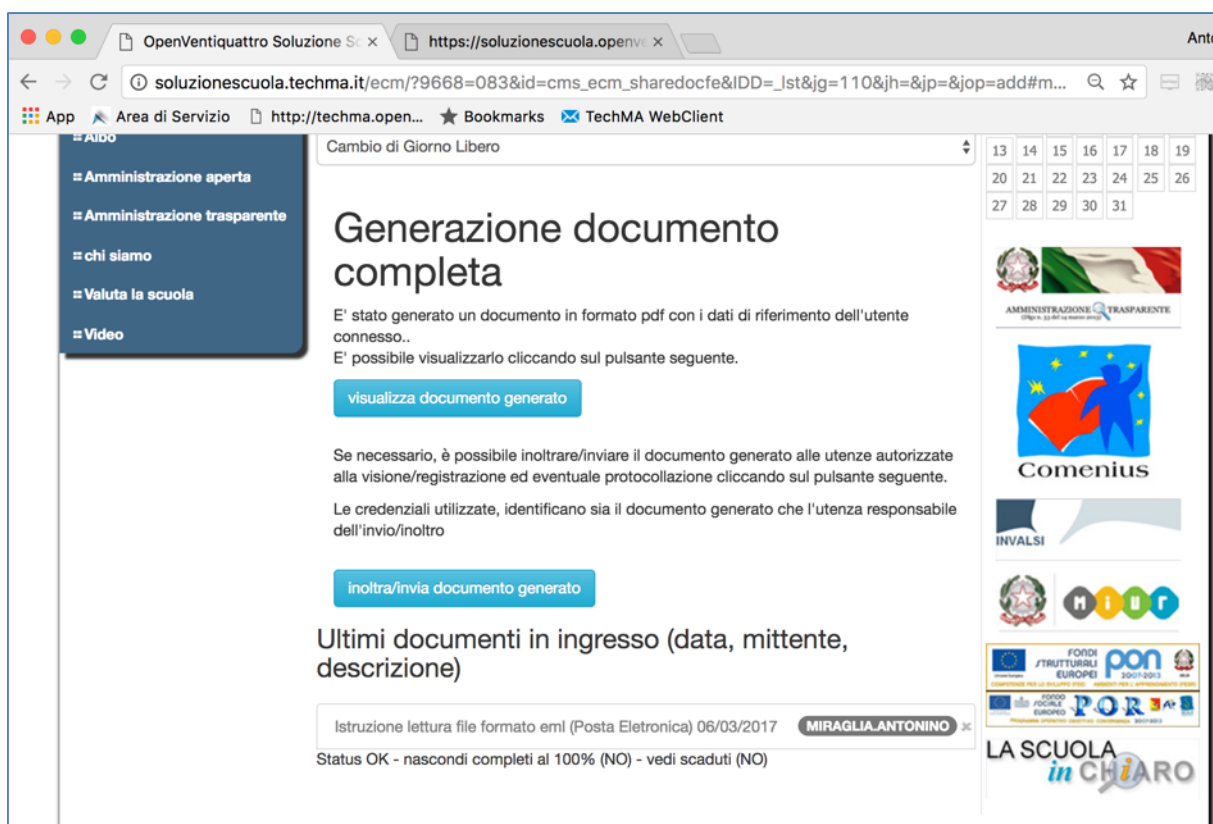
On the right side of the page, there is a calendar for March 2017, a logo for "AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE", a logo for "Comenius", a logo for "INVALSI", and logos for "FONDI STRUTTURALI EUROPEI 2007-2013" and "LA SCUOLA in CHIARO".

**Figura 16**

È da notare che il sistema riporta una Firma Elettronica composta da un testo generato per l'Utente con indicazione dell'IP del computer dal quale è collegato e la registrazione di ulteriori meta-dati riconducibili allo stesso Utente.

Testo riportato: "La presente firma è stata apposta dal sistema informatico a seguito di autenticazione tramite Nome Utente e Password dall' **ip: 000.000.000.000** , pertanto è da considerarsi come Firma Elettronica con funzione di autenticazione informatica del documento"

Compilando i valori mancanti si potrà utilizzare la funzione [genera documento] per creare il File PDF dell'Istanza o Domanda. (vedi **Figura 17**)



**Figura 17**

A questo punto è possibile [visualizzare il documento generato] e procedere al suo inoltro. L'inoltro avviene per come descritto al precedente paragrafo "5. Invio delle Istanze, Domande e Documenti" **con la sola eccezione che il File risulta già allegato.** (Vedi [Figura 18](#))

Quindi:

- Scegliere la categoria fra quelle disponibili. Notare che tutte queste categorie hanno il suffisso URP. Ad esempio URP\_comunicazione, URP\_istanza, ecc.
- Indicare l'"Oggetto" in maniera esaustiva. Ad esempio scrivere "Richiesta Ferie" o quant'altro.
- Inserire un breve testo del messaggio o eventuali note o chiarimenti.
- Selezionare i Destinatari. Sarà possibile inviare all'intero Ufficio URP o al singolo Operatore dell'Ente. Ad esempio se la richiesta di un documento è arrivata da un operatore specifico è opportuno selezionare quello nella risposta. Se non so a quale ufficio inoltrare la mia richiesta o documento allora selezionerò URP. Cliccando su destinatari si aprirà la finestra di [figura 12](#). È possibile selezionare tutti (quindi deselectare). Chiudere la Finestra non operando nessuna scelta o, più importante, confermare con Seleziona. Le funzioni possibili sono quindi: [Seleziona Tutti] [Deseleziona Tutti] [Chiudi] [Seleziona]
- Decidere se si vuole ricevere la notifica di lettura e la notifica di ricezione. Se selezionate il sistema vi inoltrerà un messaggio al vostro indirizzo di posta elettronica registrato quando il file sarà stato recapitato e quando il file sarà stato aperto dal destinatario.



The screenshot displays the 'RegiScò' web application interface for document management. On the left, a dark blue sidebar contains navigation links: 'URP', 'Registro Elettronico', 'Albo', 'Amministrazione aperta', 'Amministrazione trasparente', 'chi siamo', 'Valuta la scuola', and 'Video'. The main content area is titled 'Genera documento' and includes several sections: 'scegli categoria' with a dropdown menu, 'oggetto' containing the text 'Cambio di Giorno Libero del 06/03/2017 11:11:57 da GIULLARE TERESA', 'testo del messaggio o note' with a text input field, 'file allegato' with a URL 'http://soluzionescuola.techma.it/storage/083/\_upload/SD1188-acc76013ac8359d', and 'destinatari' with a count of '0'. There are also checkboxes for 'notifica lettura' and 'notifica ricezione', and an 'invia' button. At the bottom of the main area, it says 'Documenti in uscita (data, descrizione)'. On the right side, there is a calendar for 'Marzo-2017' and a vertical stack of logos for 'AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE', 'Comenius', 'INVALSI', and 'FONDI STRUTTURALI EUROPEI'.

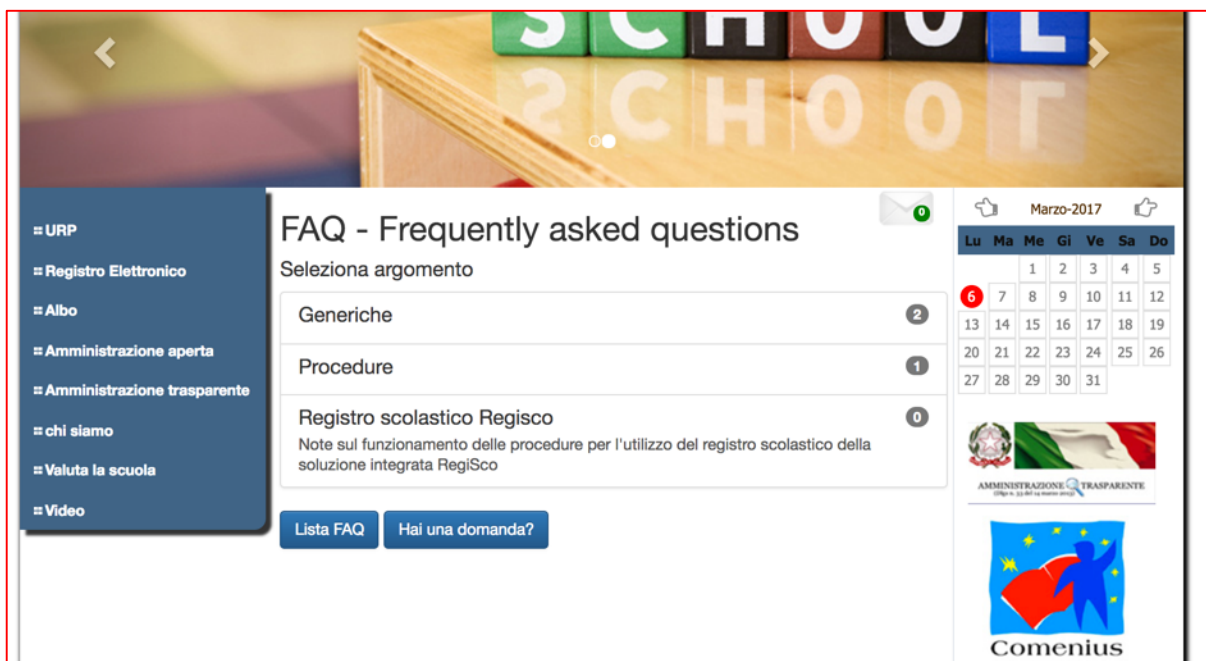
Figura 18



## 6. FAQ Frequently Asked Question

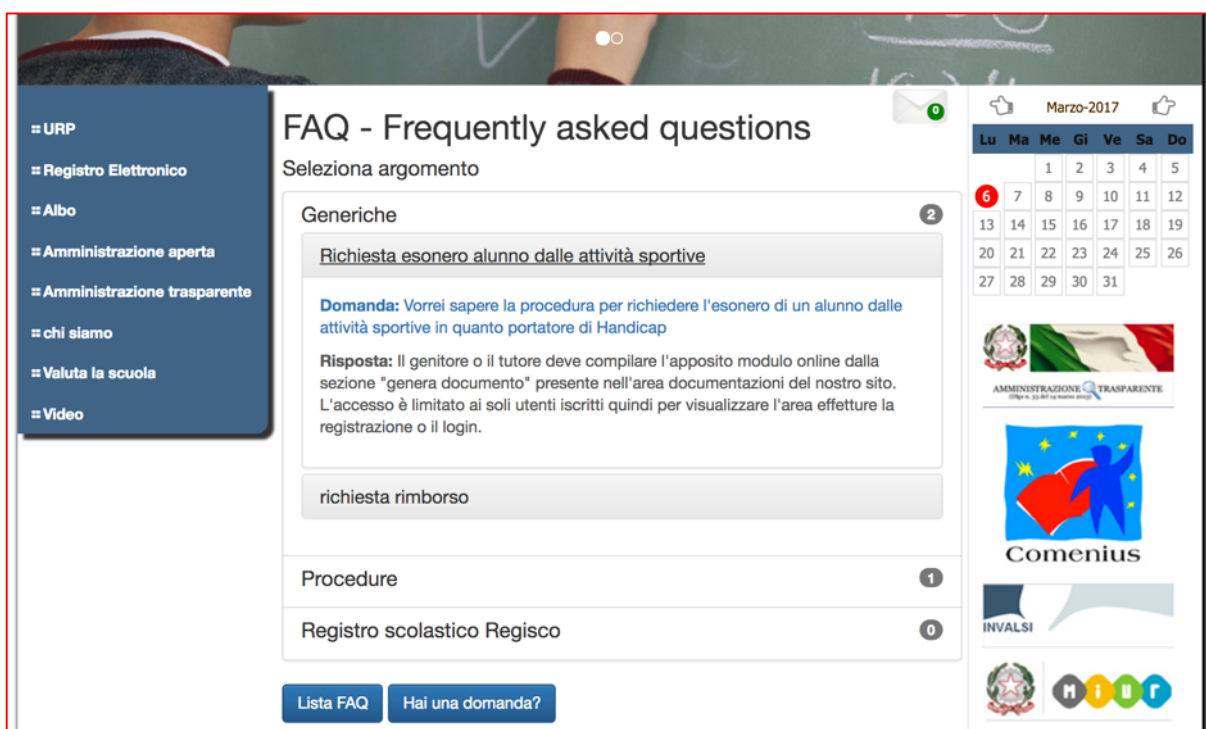
Le Frequently Asked Questions, meglio conosciute con la sigla FAQ, sono letteralmente le "domande poste frequentemente"; più esattamente sono una serie di risposte stilate direttamente dall'Ente, in risposta alle domande che gli vengono poste, o che ritiene gli verrebbero poste, più frequentemente dagli Utenti.

La **figura 19** riporta la Sezione dedicata alle FAQ dalla quale è possibile accedere alle domande poste frequentemente classificabili dall'Ente per tipologia.



**Figura 19**

Nell'esempio sulla categoria Generiche, si trovano due quesiti (vedi figura 20).



**Figura 20**

La prima Domanda è relativa all'esonero degli alunni dalle attività sportive. La FAQ spiega come può essere fatta l'istanza.

Se l'Utente non trova la risposta ad un suo quesito potrà formularlo utilizzando la funzione [Hai una domanda?].

La figura 21 mostra come sarà possibile inserirla.

Bisognerà compilare tutti i campi richiesti:

- Il Titolo della FAQ. È la descrizione sintetica della domanda
- Il testo della domanda. È la domanda vera e propria
- Scegliere la Categoria. Indicare la categoria alla quale segnalare la domanda.

[Ivia domanda] consente di inoltrarla.

**Figura21**