Manuale di istruzioni per la compilazione dei moduli telematici per la trasmissione dei documenti relativi all'assistenza educativa

Descrizione documento:
Questo manuale rappresenta una guida per le scuole per la compilazione dei moduli, necessari alla trasmissione della documentazione per l'assistenza scolastica educativa attraverso lo sportello telematico del portale del Comune di Bergamo

Versione documento	1.0
Data	15/09/2022

	Nome	*Struttura*
Redatto da:	Gabriella Iannò	Servizio Sistema infrastrutture tecnologiche e software digitali, Direzione servizi polifunzionali e innovazione
Verificato da:	Andrea Maffeis	Servizio Sistema infrastrutture tecnologiche e software digitali
Approvato da:	Andrea Maffeis	Servizio Sistema infrastrutture tecnologiche e software digitali

Indice

1.Accesso al Portale Comune di Bergamo e allo sportello telematico ---- 3
2.Lo sportello telematico ---- 4
2.1 Accedere alla modulistica ---- 4
2.2 Modalità di autentica ---- 6
2.3 Compilazione del modulo ---- 6
2.4 Allegati: ---- 7
2.5 Informativa sul trattamento dei dati personali ---- 8
2.6 Salvataggio del modulo ---- 8
2.7 Invio dell'istanza ---- 9
3. Trasmissione di ulteriori domande dello stesso tipo ---- 11
4. La scrivania del cittadino ---- 11
5. Assistenza ---- 12

1.Accesso al Portale Comune di Bergamo e allo sportello telematico

Il portale è raggiungibile dall'indirizzo web https://www.comune.bergamo.it/ . È preferibile utilizzare come browser Chrome oppure Mozilla .

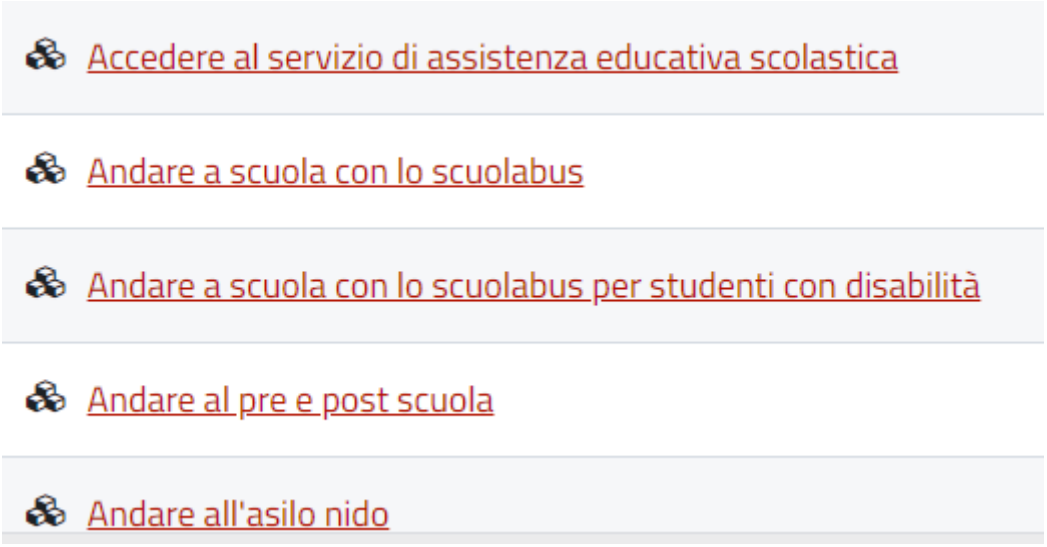
Sull'home page del portale si trovano i menu:

Contiene info sui componenti dell'Amministrazione Comunale	Contiene info sulla Struttura organizzativa dell'Ente	Contiene info sulle attività organizzate in Città	Contiene il catalogo dei servizi offerti dall'Amministrazione	Contiene la possibilità di effettuare rapide segnalazioni all'Ente	Contiene la possibilità di prenotare appuntamenti con gli uffici comunali

2.Lo sportello telematico

Lo sportello telematico è il contenitore dei servizi offerti dall'Amministrazione Comunale che è possibile utilizzare online. Si presenta con una pulsantiera che suddivide i servizi offerti per argomento.

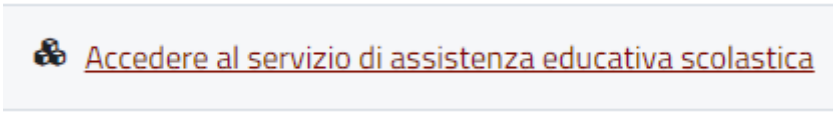
All'interno di ogni pulsante si trova l'elenco dei servizi disponibili:



È possibile trovare un servizio anche attraverso il motore di ricerca del portale posto in alto a destra:

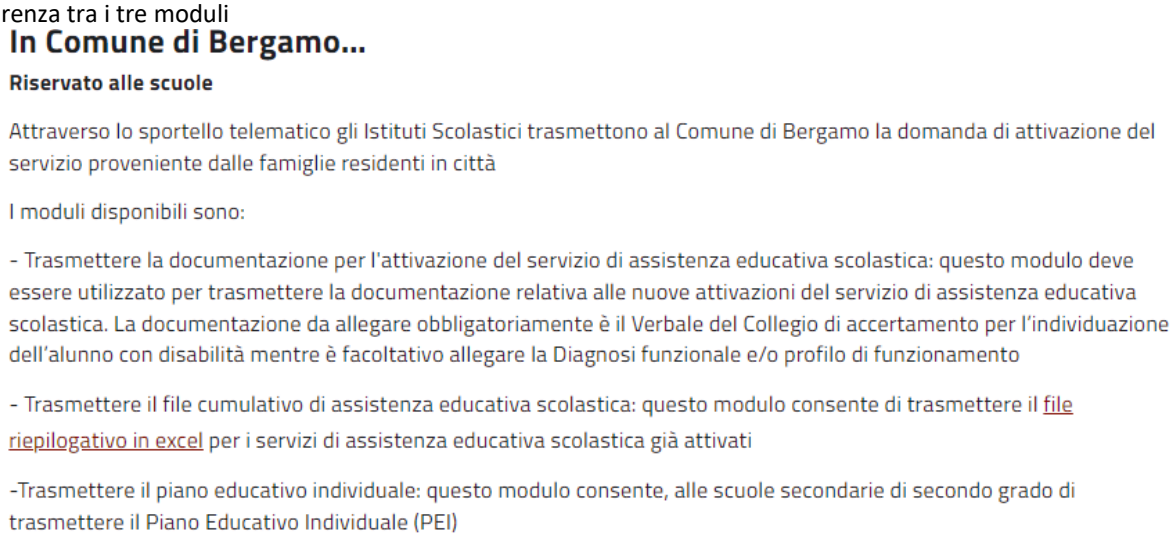
2.1 Accedere alla modulistica

La modulistica per la trasmissione dei documenti relativi all'assistenza educativa scolastica si trova sotto il pulsante:

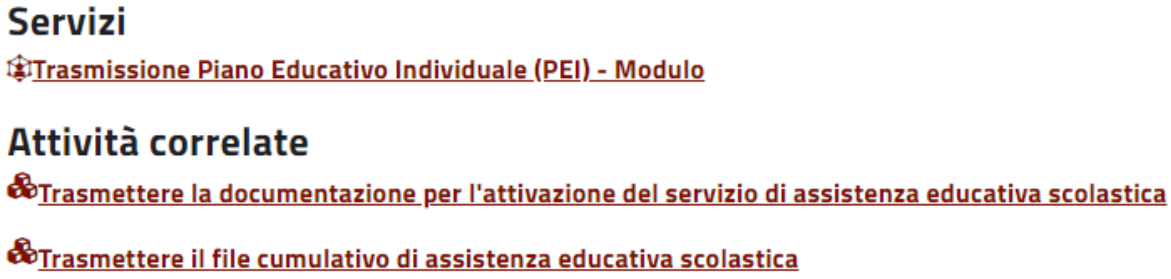


Si aprirà l'azione:

La prima parte della pagina è informativa rivolta ai cittadini, più in basso le informazioni rivolte alle scuole relative alla differenza tra i tre moduli



In fondo alla pagina, sotto la voce servizi ci sono i link per accedere ai tre moduli:



In questo manuale prenderemo ad esempio uno dei tre moduli ma le caratteristiche sono simili anche agli altri due

Trasmissione Piano Educativo Individuale (PEI) - Modulo

Facendo click sul titolo il portale informerà che per la compilazione del modulo sarà necessario autenticarsi:

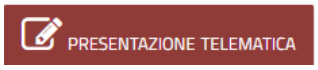
2.2 Modalità di autentica

Il CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale) riconosce come valide, le istanze telematiche che sono presentate previa l'identificazione dell'utente con una delle seguenti modalità:

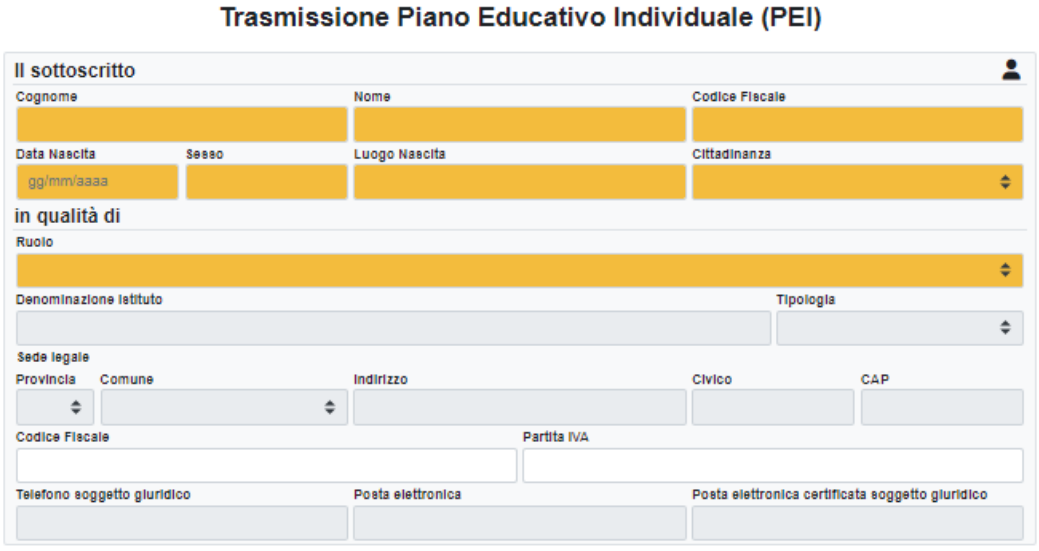
Per autenticarsi si dovrà fare clik sul pulsante

posto in alto a destra.
Per tutte le informazioni sulle 3 modalità di autentica si rimanda alla pagina illustrativa contenuta sul portale.
Nota Bene: È possibile che ad autenticarsi non sia colei o colui che deve compilare un modulo a proprio nome (Dichiarante) ma una terza persona che compilerà il modulo a nome della o del dichiarante; in tal caso, tutta la modulistica dello sportello telematico, richiederà la firma elettronica o la firma digitale del dichiarante.

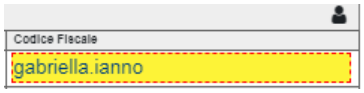
2.3 Compilazione del modulo

Una volta effettuata l'autentica il sistema riporterà nella pagina contenente il modulo e, questa volta, sarà visibile anche il pulsante 

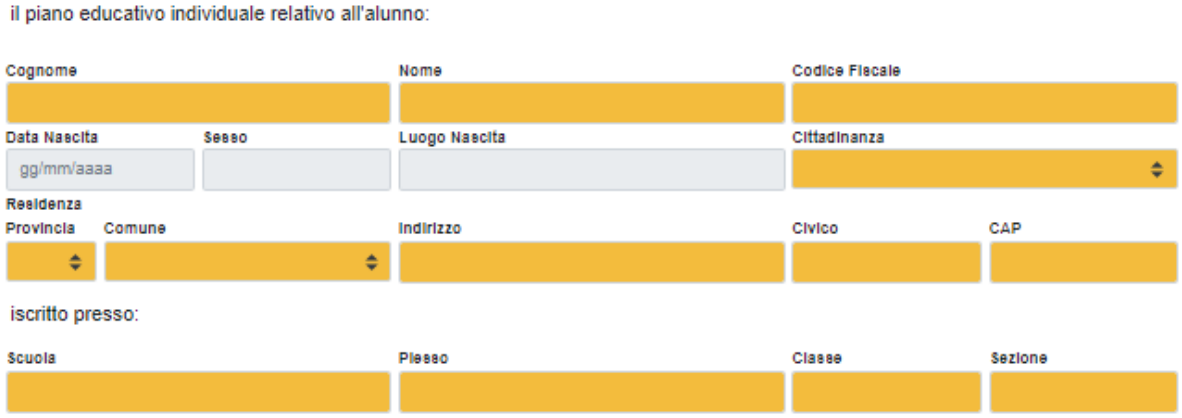
.
Facendo click sul suddetto pulsante si aprirà il modulo *responsive* ciò significa che potrà essere compilato agevolmente da qualsiasi dispositivo: PC, tablet, smartphone.



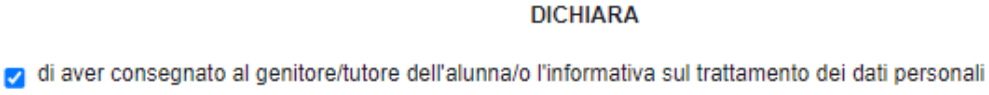
La prima parte è relativa all'anagrafica del dichiarante che potrà essere autocompilata facendo click sull'omino posto in alto a dx . Il sistema preleverà i dati o dalla modalità di autentica o, se compilato, dal profilo utente contenuto nella propria scrivania.
I campi di colore arancio sono obbligatori, il che significa che se non compilati, non si potrà inviare l'istanza.
Se i campi non sono compilati correttamente mutano il loro colore in giallo segnalando immediatamente l'errore:



Dopo l'anagrafica del dichiarante sarà richiesto di inserire i dati relativi alla/o studente del quale si trasmette il Piano Educativo Individuale

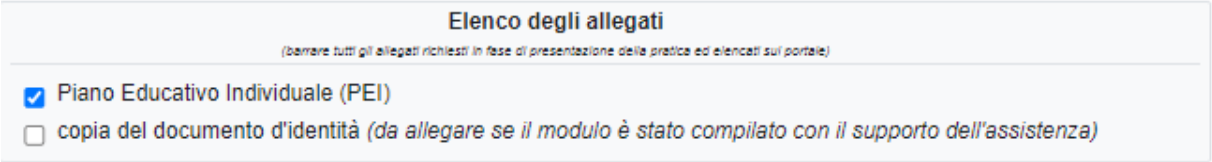


È onere della scuola consegnare agli studenti l'informativa sul trattamento dei dati personali, per questa ragione la successiva dichiarazione di averla consegnata è già spuntata e non sarà possibile togliere la spunta:

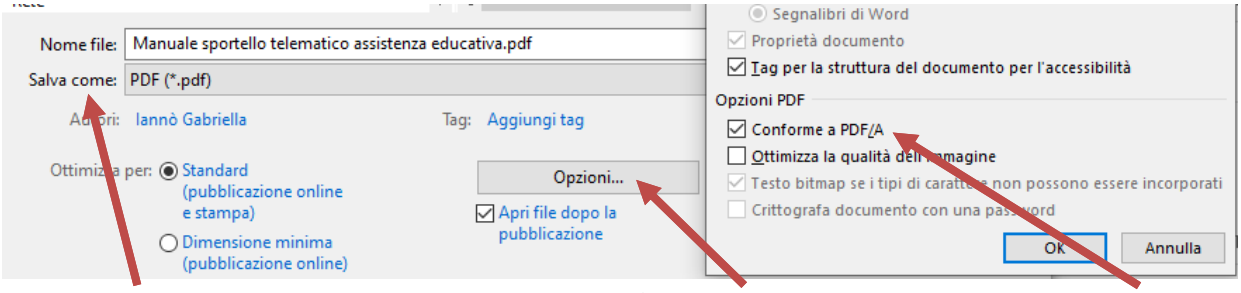


2.4 Allegati:

Al modulo deve essere allegato il Piano Educativo Individuale

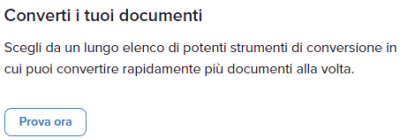


È possibile allegare il file in formato PDF/A o JPEG. Il formato PDF/A non è un semplice pdf ma è un pdf convertito in PDF/A. Per conoscere le caratteristiche di un file in formato PDF/A si rimanda alla FAQ contenuta sul portale mentre per effettuare la conversione se il file originale è in formato doc (scritto con word) è possibile salvarlo direttamente in formato pdf/A attraverso Salva con nome:



Alla voce salva come occorre mettere formato pdf e dal pulsante Opzioni è possibile spuntare l'opzione conforme a PDF/A.
Se invece il file è già in formato PDF è possibile convertirlo in formato pdf/A. Per la conversione si suggeriscono le seguenti modalità:

- Online: attraverso il portale pdfonline, che consente la conversione gratuita di 2 file al giorno :

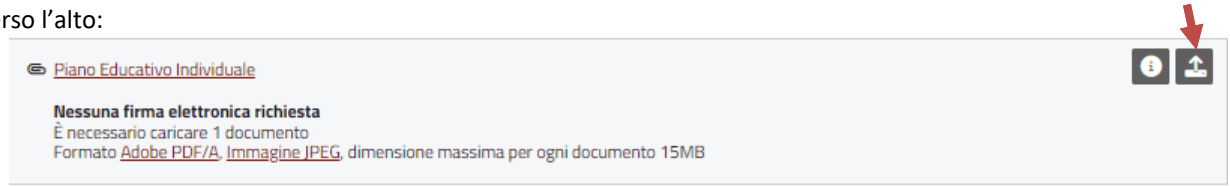


Dopo aver fatto click su Prova ora scegliere la casella

Nella pagina successiva si potrà caricare il file e selezionare il formato PDF/A 3b e scaricare il file così convertito.

- Utilizzando il software pdf creator: Se i file da convertire sono più di due è possibile scaricare dalla rete il software gratuito PDF Creator. Nella FAQ contenuta sul nostro portale è possibile trovare oltre ad una dettagliata spiegazione sull'uso del software anche il link al sito dal quale è possibile scaricarlo.

I file possono essere allegati anche in formato jpeg ovvero come immagine ma poiché il sistema ammette l'inserimento di un solo file se il piano educativo è costituito da più pagine è necessario raggrupparle in un unico file. Il software PDF Creator consente anche di unire più file in uno unico con il comando Unisci.
Nell'elenco allegati del modulo è presente anche il documento di identità del dichiarante ma questo va allegato solo se il modulo non è stato compilato autenticandosi con le proprie credenziali, bensì avvalendosi del supporto dell'assistenza remota, ovvero il modulo viene compilato dal supporto assistenza e dovrà essere firmato con firma autografa dal dichiarante.
Una volta convertiti i file nel formato corretto sarà possibile caricarli dall'apposito spazio attraverso la freccia rivolta verso l'alto:



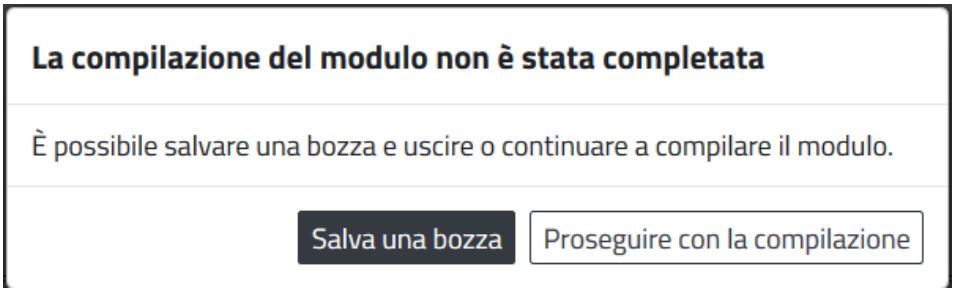
2.5 Informativa sul trattamento dei dati personali

È obbligatorio apporre il flag all'informativa sul trattamento dei dati personali. In questo caso i dati personali a cui ci si riferisce sono quelli del dichiarante.

2.6 Salvataggio del modulo

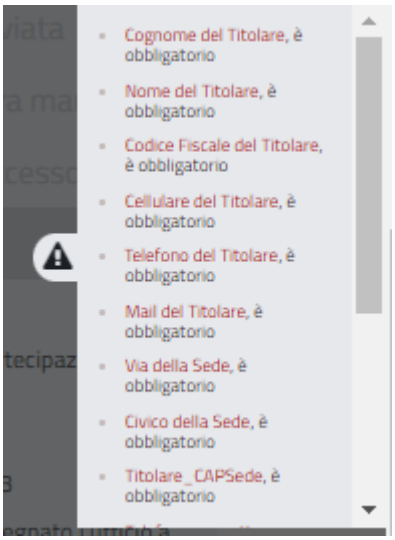
Il pulsante Salva modulo consente di salvare il modulo sia se compilato parzialmente sia se completo.

Se la compilazione è incompleta apparirà questo messaggio



Si potrà scegliere se salvare una bozza, che potrà poi essere ripresa dalla propria scrivania oppure correggere immediatamente il modulo attraverso il pulsante proseguire con la compilazione.

In tal caso si ritornerà alla compilazione del modulo. Dal piccolo triangolo posto sul lato destro sarà possibile visualizzare quali contenuti obbligatori risultano incompleti:

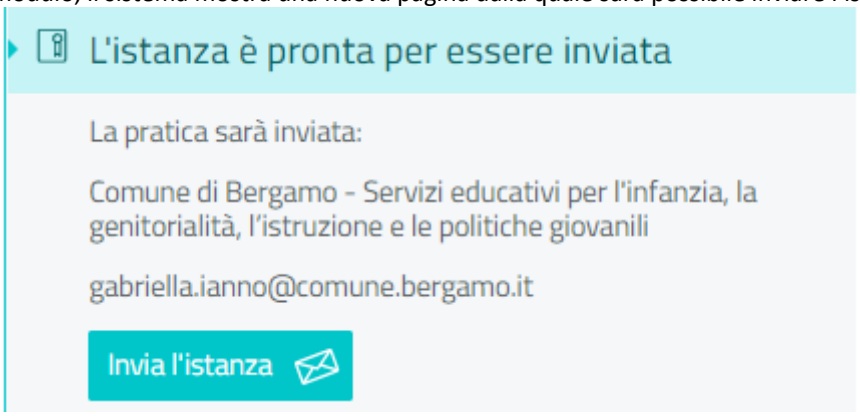


Facendo click sull'indicazione in rosso di ogni campo rimasto incompleto, il sistema farà scorrere il modulo fino alla posizione del campo da completare.

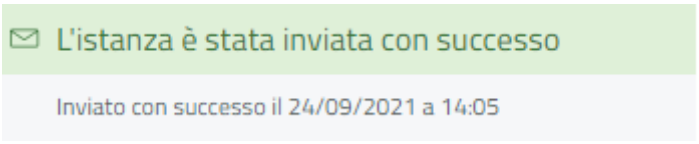
Completati i campi si potrà far click nuovamente sul pulsante salva modulo.

2.7 Invio dell'istanza

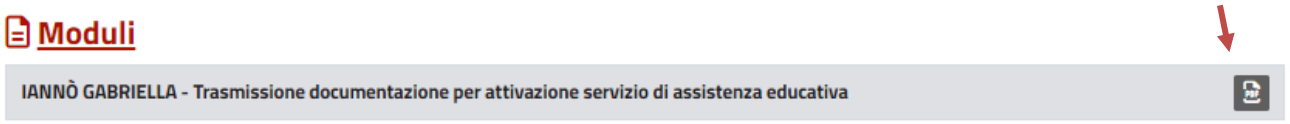
Quando il modulo è compilato in tutte le sue parti obbligatorie e sono stati inseriti gli allegati obbligatori, dopo aver fatto click su salva modulo, il sistema mostra una nuova pagina dalla quale sarà possibile inviare l'istanza.



Il sistema mostrerà l'ufficio destinatario dell'istanza e l'indirizzo email indicato all'interno del modulo al quale sarà inviata la ricevuta di avvenuta trasmissione. Dopo aver eseguito l'invio il sistema ne darà immediata conferma



Sarà possibile scaricare un pdf del modulo compilato telematicamente attraverso il pulsante

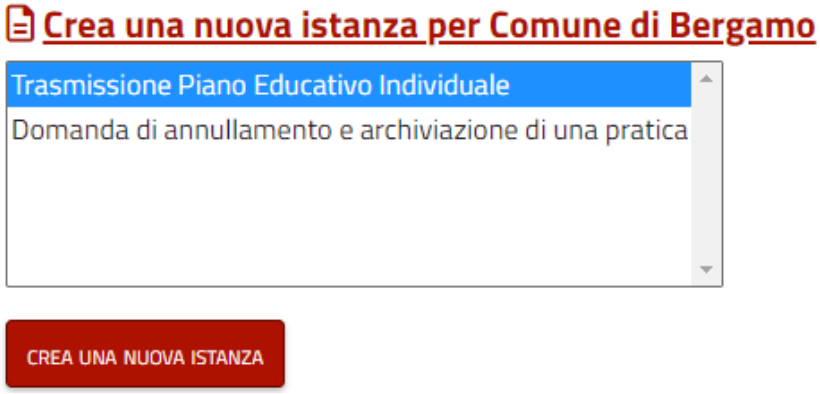


Inoltre il modulo e gli allegati trasmessi saranno inviati dal sistema con la ricevuta di avvenuta trasmissione e contenuti nell'allegato

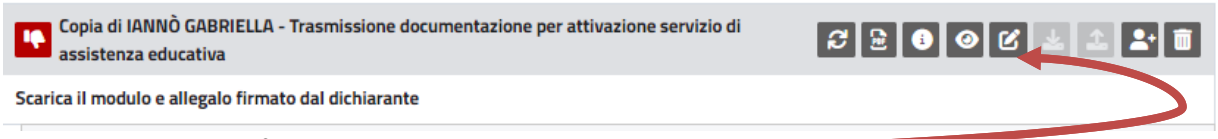
. L'allegato si apre con il programma di posta. Successivamente arriverà la ricevuta di avvenuta protocollazione .

3. Trasmissione di ulteriori domande dello stesso tipo

Con la compilazione del modulo si può inviare il piano educativo relativo ad una sola persona. Per inviare i piani educativi di ulteriori studenti sarà sufficiente, dopo aver inviato il primo, generare una nuova istanza dall'apposito pulsante situato in fondo alla pagina dell'istanza precedentemente inviata:



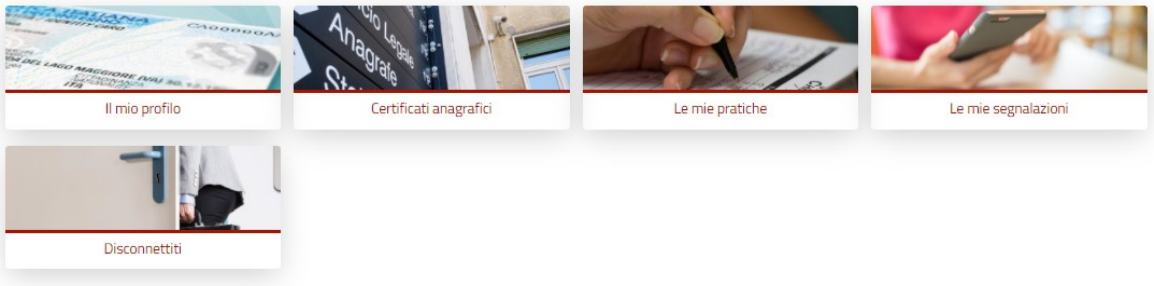
Si genera così una nuova istanza



Dal pulsante indicato dalla freccia sarà possibile aprire il modulo che sarà già compilato nella parte anagrafica è, dunque, sarà sufficiente indicare i dati della o dello studente, acconsentire al trattamento dei dati personali ed inviare.

4. La scrivania del cittadino

Quando ci si autentica nello sportello telematico, il sistema mette a disposizione la propria scrivania virtuale:



Dal pulsante “Il mio profilo” è possibile compilare e/o modificare il proprio profilo utente:

Per gli utenti per i quali è frequente la compilazione di modulistica dello sportello telematico potrebbe essere utile compilare i dati anagrafici in maniera tale da richiamarli in automatico all’interno dell’anagrafica della modulistica.

Dal pulsante “Le mie pratiche” è possibile visualizzare l’elenco delle istanze inviate o lasciate in bozza:

Se l’istanza è stata inviata il primo simbolo sarà un flag ✓ e, a distanza di qualche ora, si potrà visualizzare il numero di protocollo che è stato assegnato all’istanza 0320848 22/09/2021, sul lato destro invece si potranno visualizzare la data e l’ora di inizio della compilazione e la data e l’ora di invio.
Dal titolo in rosso sarà possibile riaprire l’istanza inviata per prelevare i pdf dei moduli compilati (**Nota Bene:** I file resteranno disponibili nella propria scrivania per **90** giorni) o per generare una nuova istanza dello stesso tipo.

Se l’istanza è stata salvata in bozza il primo simbolo sarà una rotellina ⚙ e, dal titolo in rosso, si potrà riaprirla per completarla.

5. Assistenza

In caso di difficoltà nella compilazione è possibile avvalersi del servizio di assistenza contattando il numero verde 800292110 dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle ore 18:30.

Nel caso in cui non si fosse in possesso di SPID, CNS o CIE per effettuare l’autentica è possibile avvalersi del servizio di assistenza alla compilazione, sempre contattando il recapito telefonico sopra indicato; in questo caso sarà indispensabile disporre di un indirizzo email o di un contatto Whatsapp per ricevere il pdf del modulo compilato che dovrà essere restituito firmato in maniera autografa dal dichiarante, insieme alla copia del documento di identità.