



**Ministero dell'Istruzione**  
**Ufficio Scolastico Regionale per la Lombardia**

Ufficio X Ambito Territoriale di Milano  
Via Soderini 24– 20146 Milano - Codice Ipa: m\_pi

Oggetto: **indicazioni sulle procedure da seguire per risolvere le problematiche inerenti al portale di Istanze on line**

Si riportano le indicazioni sulle procedure da seguire per risolvere le problematiche inerenti al portale di Istanze on line, reperibili ai link <https://www.istruzione.it/polis/Istanzeonline.htm> e <https://polis.pubblica.istruzione.it/polis/common/comunicazioneAssistenzaTile.jsp> :

- Per problematiche tecniche riguardanti la registrazione al portale di Istanze on line (es: mancata ricezione e-mail per recupero user e password; modifica e-mail di contatto) il numero di assistenza tecnica **080-926 7603 dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:30**.
- Per problemi tecnici legati alla compilazione e presentazione delle domande (es: errore nei dati anagrafici o di servizio presenti a sistema) **rivolgersi presso la segreteria scolastica** di servizio per apertura tagliando di assistenza tecnica.
- Per informazioni di carattere generale e normativo sulla presentazione delle domande è possibile contattare l'URP Ufficio Relazioni con il Pubblico: Telefono (dalle 10 alle 13 dal lunedì al venerdì e dalle 15 alle 17 dal lunedì al mercoledì): 06 58494500 e-mail: [urp@istruzione.it](mailto:urp@istruzione.it)

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.

In caso di accesso tramite SPID, rivolgersi all'istituzione scolastica che si ritiene opportuna.

- **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), ad una scuola/ufficio di supporto (se il problema è riscontrato in sede di registrazione con SPID) o all'ufficio/scuola competente dello specifico procedimento (se il problema è riscontrato in sede di compilazione dell'istanza).

IL DIRIGENTE DELL'UFFICIO X

Yuri COPPI

*Firmato digitalmente ai sensi del Codice  
dell'Amministrazione digitale e norme ad esso connesse*

Ufficio X – Dirigente Yuri Coppi