



Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO PER LE LIBERTA' CIVILI E L'IMMIGRAZIONE
Direzione Centrale per le Politiche dell'Immigrazione e dell'Asilo
Ufficio II- Politiche dell'Immigrazione e dell'Asilo sul Territorio



Ministero dell'Interno
Dipartimento per le Libertà Civili e L'immigrazione

AOO POLITICHE
Protocollo 0002236 del 16/06/2017
UOR: Uff2
T. 0282



0'002236'160617

Ai Sigg. Prefetti titolari degli Uffici
Territoriali di Governo

LORO SEDI

Al Sig. Commissario del Governo
per la Provincia Autonoma di

TRENTO

Al Sig. Commissario del Governo
per la Provincia Autonoma di

BOLZANO

Al Sig. Presidente della Regione
VALLE D'AOSTA

AOSTA

e p.c.

Al Gabinetto del Sig. Ministro

SEDE

Al Dipartimento della P.S.
Direzione Centrale dell'Immigrazione e
della Polizia delle Frontiere

SEDE

All'Ufficio VI

Sistema Informatico del Dipartimento

SEDE

Al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali
Direzione Generale dell'Immigrazione e delle
Politiche di Integrazione
Via Fornovo n.8

ROMA

All'Ispettorato Nazionale del Lavoro
via Fornovo n.8

ROMA



Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO PER LE LIBERTA' CIVILI E L'IMMIGRAZIONE
Direzione Centrale per le Politiche dell'Immigrazione e dell'Asilo
Ufficio II- Politiche dell'Immigrazione e dell'Asilo sul Territorio

OGGETTO : Sportello Unico per l'Immigrazione – agenda elettronica.

Come noto, lo Sportello Unico per l'Immigrazione, ai fini dello svolgimento dei procedimenti amministrativi relativi al rilascio del nulla osta al lavoro subordinato dei cittadini stranieri e del nulla osta al ricongiungimento familiare, di cui all'art. 29, comma 7 del citato Decreto, provvede alla convocazione, previo appuntamento, di un notevole numero di utenti sia per l'acquisizione della documentazione necessaria al rilascio dei provvedimenti, sia per la consegna dei nulla osta al lavoro ed al ricongiungimento familiare.

Ciò premesso, anche al fine di dare attuazione al decreto Legislativo n. 150/2009, recante norme in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni, nonché di riduzione del costo dei servizi, molti Sportelli Unici per l'Immigrazione per la gestione delle convocazioni degli interessati, hanno realizzato sistemi telematici di autoconvocazione, che consentono agli utenti di prenotare gli appuntamenti necessari alla consegna dei documenti ed al ritiro dei nulla osta, eliminando così l'invio delle raccomandate con le quali vengono comunicati agli utenti le date dell'appuntamento. Questo consente un notevole risparmio sia in termini di risorse umane dedicate, sia in termini di risorse finanziarie legate alla spedizione delle raccomandate.

Allo scopo di uniformare le procedure ed estendere detto applicativo su tutto il territorio nazionale, questa Direzione Centrale ha realizzato un'agenda elettronica che integrerà il sistema informatico già in esercizio che già consente la presentazione di tutte le domande di nulla osta allo Sportello Unico in via telematica e il collegamento con gli altri uffici coinvolti nel procedimento.

Tale agenda elettronica, dopo il periodo di sperimentazione attivato nei prossimi giorni per i soli Sportelli Unici per l'Immigrazione di Roma e Latina, verrà resa fruibile da parte di tutti gli Sportelli Unici, sul sistema telematico di gestione delle domande di nulla osta al lavoro ed al ricongiungimento familiare (sistema SPI), modificando la funzione di gestione degli appuntamenti già esistente e permetterà all'utenza esterna di autoconvocarsi.

Attraverso l'agenda di Sportello sarà possibile gestire il ricevimento dell'utenza, attivando le diverse tipologie di appuntamento predefinite sul sistema secondo il calendario predisposto da ogni singolo Sportello Unico.

La sperimentazione di questa nuova applicazione, come detto limitata a Roma e Latina, proseguirà per i prossimi quattro mesi, durante i quali sarà possibile migliorare o modificare le nuove funzionalità e valutarne i benefici.



Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO PER LE LIBERTA' CIVILI E L'IMMIGRAZIONE
Direzione Centrale per le Politiche dell'Immigrazione e dell'Asilo
Ufficio II- Politiche dell'Immigrazione e dell'Asilo sul Territorio

Gli operatori degli Sportelli Unici per l'Immigrazione delle altre Prefetture avranno comunque la visibilità dei nuovi menù relativi alla gestione dell'agenda e potranno utilizzarli per familiarizzare con il loro funzionamento. Si precisa al riguardo, che solo dopo la fine della sperimentazione, sarà possibile attivare la funzionalità dell'agenda elettronica verso l'utenza esterna.

Per quel che riguarda le funzioni di attivazione e configurazione dell'agenda, e per il suo utilizzo si rimanda alle istruzioni contenute nell'allegato manuale, nel quale viene illustrato il funzionamento del servizio.

Le SS.LL vorranno informare di quanto sopra le associazioni e i rappresentanti delle comunità straniere presenti sul territorio, anche tramite il Consiglio Territoriale per l'Immigrazione.

Si ringrazia e si resta a disposizione per ogni eventuale chiarimento.

IL VICE CAPO DIPARTIMENTO
DIRETTORE CENTRALE
(Scotto Lavina)

Dipartimento per le Libertà Civili e l'Immigrazione

Sistema inoltro telematico istanze

Manuale utente

Versione 2.0

Sommario

INTRODUZIONE	4
REGISTRAZIONE DI UN NUOVO UTENTE.....	4
ACCESSO AL SISTEMA.....	7
FUNZIONI COMUNI	8
1. LE MIE PRATICHE.....	8
2. FAQ E HELP DESK.....	8
3. MODIFICA DEI DATI PERSONALI.....	10
4. CANCELLAZIONE REGISTRAZIONE AL PORTALE	10
5. RECUPERO DELLA PASSWORD	11
6. RICHIESTA DI UN MODULO DI DOMANDA.....	11
SPORTELLO UNICO IMMIGRAZIONE	12
1. LIMITI ALLA COMPILAZIONE DEI MODULI	12
2. COMPILAZIONE DELLE ISTANZE	12
3. MENÙ RICHIESTA MODULI.....	13
4. MENÙ DOMANDE	14
5. AIUTO ALLA COMPILAZIONE	17
6. INVIO DOMANDE	17
GESTIONE APPUNTAMENTI.....	18
1. TIPOLOGIE DI APPUNTAMENTO DISPONIBILI	18
2. ACCESSO ALLA FUNZIONE	19
3. PRENOTARE UN APPUNTAMENTO	20
A) TAB APPUNTAMENTI.....	20
B) TAB RECAPITI DEL RICHIEDENTE	22
C) TAB ANAGRAFICA SPORTELLO	23
4. ERRORI IN FASE DI CREAZIONE DI UN APPUNTAMENTO.....	23
CITTADINANZA	24
1. COMPILA E INVIA DOMANDA	24
2. VISUALIZZA STATO DELLA DOMANDA	25
3. PRIMO ACCESSO ALLA DOMANDA.....	25
4. COMUNICAZIONI.....	25
5. ACCETTAZIONE CON RISERVA IN CITTADINANZA	27

Indice delle figure

1 - FORM DI REGISTRAZIONE.....	6
2 - MESSAGGIO DI CONFERMA REGISTRAZIONE	6
3 - EMAIL DI CONFERMA REGISTRAZIONE	7
4 - CONFERMA DELL'AVVENUTA REGISTRAZIONE	7
5 - ACCESSO UTENTI REGISTRATI	7
6 - FORM SUPPORTO ALLA REGISTRAZIONE	9
7 - FORM SUPPORTO ALLA COMPILAZIONE.....	9
8 - FORM MODIFICA DATI PERSONALI.....	10
9 - FORM CANCELLAZIONE UTENZA.....	11
10 - FORM RECUPERO PASSWORD.....	11

11 - MENÙ SPORTELLINO UNICO IMMIGRAZIONE	12
12 - LISTA DEI MODULI DISPONIBILI	13
13 - ESEMPIO DI PAGINA DI UN MODULO	13
14 - MESSAGGIO DI ERRORE DALLA FUNZIONE DI VALIDAZIONE ISTANZA.....	14
15 - LISTA DELLE ISTANZE	15
16 - LEGENDA ICONE.....	15
17 - ESITO TEST ITALIANO	16
18 - VISUALIZZA STATO PRATICA	16
19 - ICONA HELP IN LINEA	17
20 - LINK A DOCUMENTI INFORMATIVI	17
21 - FORM DI ACCESSO ALLA AUTO-PRENOTAZIONE APPUNTAMENTO.....	19
22 - FORM PER ACCESSO PATRONATO/ASSOCIAZIONE	20
23 - APPUNTAMENTI DISPONIBILI.....	21
24 - CONFERMA SCELTA APPUNTAMENTO	21
25 - ICONA PROMEMORIA.....	21
26 - APPUNTAMENTO PER PRIMO INGRESSO	22
27 - MESSAGGIO D'ERRORE	24
28 - MENÙ CITTADINANZA.....	24

Introduzione

Il presente manuale descrive il servizio di inoltro telematico delle istanze realizzato dal Ministero dell'Interno, Dipartimento per le Libertà Civili e l'Immigrazione, per la compilazione e l'invio di:

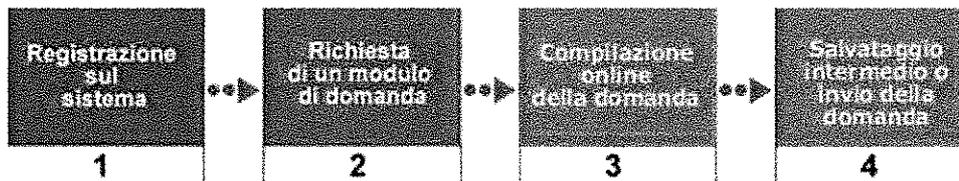
- domande di nulla osta al lavoro per cittadini extracomunitari
- domande di ricongiungimento familiare per cittadini extracomunitari
- domande di conversione del permesso di soggiorno per cittadini extracomunitari
- comunicazione dei dati del proprio nucleo familiare al fine della sottoscrizione dell'Accordo di Integrazione per cittadini extracomunitari
- richiesta di ammissione al test di conoscenza della lingua italiana ai fini del rilascio del permesso di soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo per cittadini extracomunitari
- domande di concessione della cittadinanza italiana per cittadini extracomunitari.

Per accedere alle procedure indicate, è necessario effettuare preventivamente una registrazione utilizzando un indirizzo di posta elettronica valido e funzionante.

Una volta completata la fase di registrazione, si ha accesso all'area di richiesta dei moduli di domanda. E' possibile avviare la compilazione di una nuova domanda selezionando quella di interesse nell'elenco mostrato.

La compilazione delle istanze avviene per pagine, ad ogni cambio pagina, viene effettuata una validazione dei dati inseriti (se non si è selezionato "Disabilita validazione") ed in caso di errore viene mostrata una finestra con la quale è possibile accedere direttamente al campo errato.

E' possibile interrompere la compilazione e salvare la domanda in qualunque momento. Per procedere con l'invio, la domanda deve essere completata in tutte le sue parti e superare la validazione dei dati inseriti.



Registrazione di un nuovo utente

La procedura di registrazione avviene attraverso la compilazione del form disponibile dalla pagina principale del sito web (<https://nullaostalavoro.dlci.interno.it/>).

N.B.: ai fini della registrazione di un nuovo utente per le procedure relative alla richiesta della cittadinanza italiana, si raccomanda di seguire le istruzioni di dettaglio reperibili al "Istruzioni registrazione domanda di cittadinanza".

Utente non registrato

Registrazione utente

Istruzioni registrazione domanda di cittadinanza

Per completare la registrazione occorre compilare il presente modulo in tutte le sue parti.
E' necessario autorizzare l'utilizzo dei propri dati personali

Istruzioni registrazione domanda di cittadinanza - Google Chrome

Sicuro | <https://nullaostalavoro.dici.interno.it/Ministero/Istruzioni/CompilazioniCittadinanza.html>

Istruzioni registrazione domanda di cittadinanza

Se si sta effettuando la registrazione per inviare la domanda di cittadinanza si precisa che: *se la residenza del richiedente è in Italia* nel modulo di registrazione vanno inseriti i dati anagrafici – Cognome Nome Data di nascita – presenti nel proprio documento di identità; *se la residenza del richiedente è all'estero* nel modulo di registrazione vanno inseriti i dati anagrafici – Cognome Nome Data di nascita – presenti nell'atto di nascita. I dati anagrafici così inseriti verranno automaticamente riportati nel modulo di domanda della cittadinanza. In caso di errato inserimento dei dati anagrafici sarà necessario procedere alla cancellazione della registrazione al portale, dopo aver effettuato l'accesso, utilizzando la funzione dei menu "Cancella la registrazione al portale" ed effettuare successivamente una nuova registrazione.

Per tutti gli altri utenti, è richiesto l'inserimento delle seguenti informazioni anagrafiche personali:

- Cognome
- Nome
- Indirizzo e-mail
- Data di nascita
- Password di accesso

Per concludere la procedura è necessario trascrivere nella casella di testo i 5 caratteri di controllo che compaiono nell'immagine e cliccare sul bottone "Invia" presente nella parte bassa della pagina.

Tutti i dati richiesti sono obbligatori.

Utente non registrato

Registrazione utente

Istruzioni registrazione romanzo di cittadinanza

Per completare la registrazione occorre compilare il presente modulo in tutte le sue parti.

È necessario autorizzare l'utilizzo dei propri dati personali.

Il Ministero dell'Interno, Dipartimento per le Libertà Civili e l'Immigrazione, garantisce la totale riservatezza dei dati forniti, nel rispetto del Decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196.

Cognome

Nome

E-mail

Ripetere E-mail

Data di nascita (GG-MM-AAAA)

Password

(deve essere lunga almeno 6 caratteri di cui almeno 1 numero)

Ripetere password

Trascrivere nella casella di testo i 5 caratteri di esempio che compariranno nell'immagine sottostante



1 - Form di registrazione

La sua richiesta di registrazione e' stata inviata con successo.

Al piu' presto, riceverà un messaggio di posta elettronica all'indirizzo e-mail da lei fornito, con le istruzioni per poter procedere alla conferma della registrazione e all'attivazione dell'utenza.

Verifichi nella sua casella di posta l'arrivo del messaggio.

2 - Messaggio di conferma registrazione

Il mancato inserimento di tutte le informazioni richieste all'interno del modulo, viene segnalato da specifici messaggi di errore.

Terminato l'inserimento dei dati, all'indirizzo di posta elettronica indicato durante la procedura, viene inviato un messaggio contenente un link per il completamento della procedura di registrazione.

Per accedere all'area personale del sito, è necessario completare la procedura attivando l'utenza. Fino a quando questa operazione non viene completata, non è possibile accedere al portale.

Ministero dell'Interno

Dipartimento per le Libertà Civili e l'Immigrazione

Servizio di inoltro telematico istanze.

Gentile pallino pinco

Potrà utilizzare il servizio solo dopo aver effettuato la conferma della registrazione descritta di seguito (il link sarà attivo per un massimo di 10 minuti)

CONFERMA REGISTRAZIONE

Per confermare la registrazione:

- Accedere al seguente indirizzo Internet <http://172.22.4.141:8080/Ministero/ConfermaRegistrazione?idVerifica=144756496649438543&codVerifica=eaed5e47-1cc5-4037-a773-651b5a7a3d8d> (nel caso il link non sia cliccabile, digitarlo nella barra dell'indirizzo del proprio browser web).

Nei caso non si dia seguito all'operazione di conferma registrazione non sarà possibile:

• utilizzare il servizio;

• effettuare un'ulteriore registrazione al servizio utilizzando questo indirizzo di posta elettronica.

E' opportuno verificare sul sito web del servizio l'eventuale disponibilità di aggiornamenti del programma di compilazione.

Si consiglia di stampare la presente mail o di mantenerla riservata per esigenze di sicurezza.

Questo messaggio è stato inviato da una procedura automatizzata per conto del Ministero dell'Interno.

Per eventuali segnalazioni si prega di utilizzare il modulo di richiesta supporto disponibile sul sito del servizio.

3 - Email di conferma registrazione

Cliccando sul link contenuto nel messaggio, si viene re-indirizzati alla pagina web dell'applicativo

Conferma della registrazione effettuata con successo.

Per accedere ai servizi disponibili, occorrerà utilizzare "e-mail utente" e "password" fornite in fase di registrazione e confermate via e-mail.

Vai alla pagina iniziale

4 - Conferma dell'avvenuta registrazione

Accesso al sistema

L'accesso all'applicazione avviene mediante l'inserimento dell' "E-mail utente" e della "Password" indicati nella fase di registrazione

Accesso per utenti registrati

E-mail utente:

Password:

Mostra password

5 - Accesso utenti registrati

Una volta autenticato, l'utente accede alla homepage personale in cui è presente il menù di navigazione:

Vai alla Home page
Sportello unico immigrazione
Cittadinanza
Le mie Pratiche
FAQ
Help Desk
Modifica i dati personali
Cancella la registrazione al portale
Esci

Funzioni comuni

1. Le mie pratiche

Nel sottomenù "storico domande" sono elencate le istanze, di qualunque tipo, inviate fino all'anno 2013.

Le mie Pratiche
Storico Domande

2. FAQ e Help Desk

Per ottenere assistenza durante la registrazione, o successivamente durante l'utilizzo del sistema di compilazione, sono disponibili due strumenti di supporto (sia all'interno della pagina principale del sito, sia all'interno dell'area personale):

- FAQ (Frequently Asked Questions): domande/risposte più frequenti inerenti la fase di registrazione, l'utilizzo del sito o del programma di compilazione.
- Help Desk: è disponibile un form per contattare il servizio di assistenza, attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 09:00 alle ore 18:00.



Area di supporto alla registrazione

È possibile segnalare eventuali problemi riscontrati in fase di registrazione, compilando il modulo sottostante. Il servizio di supporto provvederà a contattarvi direttamente quanto prima.

Nome

Cognome

E-Mail

Telefono

Oggetto della richiesta: Supporto alla registrazione ▼

Descrizione del problema

N. ticket di riferimento (opzionale):

Attenzione: se nel caso si faccia riferimento ad un problema già segnalato in precedenza

Trascrivere nella casella di testo i 5 caratteri di controllo che compaiono nell'immagine sottostante

30ghC

6 - Form supporto alla registrazione

Area di supporto alla modulistica

È possibile segnalare eventuali problemi nell'utilizzo del portale o del programma di compilazione moduli, compilando il modulo sottostante.

Attenzione! mail relative a segnalazioni diverse da problemi riscontrati in fase di registrazione non verranno prese in considerazione.

Il servizio di supporto provvederà a contattarvi direttamente quanto prima.

Nome

Cognome

E-Mail

Telefono

Area di interesse: Nulla Osta ▼

Oggetto della richiesta

Descrizione del problema

Codice Pratica

N. ticket di riferimento (opzionale):

Da compilare nel caso si faccia riferimento ad un problema già segnalato in precedenza

Trascrivere nella casella di testo i 5 caratteri di controllo che compaiono nell'immagine sottostante

8824h

7 - Form supporto alla compilazione

Per accedere ai due strumenti, utilizzare i link del menù di navigazione del sito, "FAQ" e "Help Desk".

3. Modifica dei dati personali

È possibile modificare alcuni dati personali forniti in fase di registrazione: email, data di nascita e password. Per accedere alla funzionalità, utilizzare il link "Modifica i dati personali" disponibile sulla parte sinistra della pagina.

Modifica Dati personali

Cognome:

Nome:

Email:

Confirms Email:

Data di nascita (GG-MM-AAAA): - -

Vecchia password:

Nuova password:

Conferma nuova password:

Trascrivere nella casella di testo i 5 caratteri di controllo che compaiono nell'immagine sottostante

8 - Form modifica dati personali

Dopo aver effettuato le modifiche, è necessario confermarle attraverso la pressione del bottone "Invia le modifiche". Per annullare le modifiche effettuate, utilizzare il bottone "Cancella".

4. Cancellazione registrazione al portale

Per effettuare la cancellazione della propria utenza, accedere alla propria area personale, ed utilizzare il link del menù di navigazione "Cancella la registrazione al portale".

Attenzione: la procedura di cancellazione, comporta l'eliminazione dei moduli di domanda richiesti ed è irreversibile. Per accedere nuovamente al sito, è necessario effettuare una nuova registrazione.

Le domande che al momento della cancellazione dal sistema sono nello stato "INVIATA" saranno comunque trattate dallo Sportello Unico Immigrazione competente.

Cancella la registrazione al portale

Cancellando l'iscrizione al portale non sarà più possibile accedere ai servizi offerti.
Cancellare l'iscrizione al portale?

Password:



Captcha:

9 - Form cancellazione utenza

5. Recupero della password

Dalla home page dell'applicativo è possibile effettuare il recupero della password mediante il link "Recupera la password". Compilando il form si riceverà un messaggio di posta elettronica all'indirizzo e-mail fornito in fase di registrazione, con l'indicazione della nuova password di accesso da utilizzare. Come già descritto nel §3, dopo aver effettuato l'accesso è possibile modificare la password.

Recupero Password

Per recuperare la password inserire l'indirizzo e-mail comunicato in fase di registrazione

E-mail:

Trascrivere nella casella di testo i 5 caratteri di controllo che compaiono nell'immagine sottostante



10 - Form recupero password

6. Richiesta di un modulo di domanda

Come detto, il sistema consente l'invio sia delle istanze di competenza dello Sportello Unico per l'Immigrazione, sia l'invio di una domanda di cittadinanza.



Tramite questi due link sono disponibili le relative funzioni come descritto di seguito.

Sportello Unico Immigrazione

1. Limiti alla compilazione dei moduli

Il sistema è predisposto sia per l'accesso di utenti privati, ai quali è consentito di gestire un numero massimo di 5 (cinque) moduli, che di utenti (patronati, associazioni di categoria e datoriali) i quali, a seguito di un'autorizzazione da parte dell'Amministrazione, conseguente alla sottoscrizione di un protocollo d'intesa, non hanno limiti nel numero di moduli inviabili.

N.B.: si precisa che a queste ultime categorie di utenti (patronati, associazioni di categoria e datoriali, ecc.) non è consentita la compilazione e l'invio di istanze di riconoscimento della cittadinanza italiana; tali istanze devono essere compilate ed inviate esclusivamente dai diretti interessati.

Per i primi, se la somma delle istanze inviate è pari a 5, il sistema non consentirà di richiedere nuovi moduli informatici.

Se le istanze non sono state inviate è possibile aggiungere un ulteriore modulo soltanto dopo averne cancellato uno già esistente.

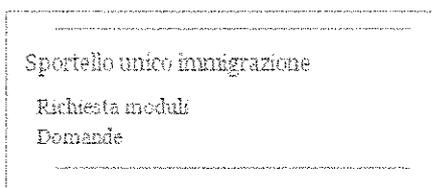
Gli utenti privati, inoltre, potranno richiedere moduli informatici e presentare domande esclusivamente per nome e per conto proprio. Infatti, ad esclusione delle istanze di nulla osta al lavoro stagionale, il sistema pre-compila la maschera di informazioni anagrafiche del richiedente con alcune delle informazioni anagrafiche fornite in fase di registrazione. Tali dati non possono essere modificati.

Come detto, le limitazioni descritte non si applicano alle utenze degli operatori autorizzati dall'Amministrazione che hanno effettuato richiesta di accreditamento al sistema secondo le procedure reperibili sul sito internet www.interno.gov.it, area Immigrazione e asilo.

2. Compilazione delle istanze

Cliccando sul menù Sportello unico immigrazione, si accede ai due sottomenù

1. Richiesta moduli: consente di visualizzare la lista dei moduli di nullaosta al lavoro (nelle diverse tipologie) o ricongiungimento familiare disponibili,
2. Domande: consente di visualizzare la lista delle istanze già inviate, in compilazione o eliminate.



11 - Menù Sportello unico immigrazione



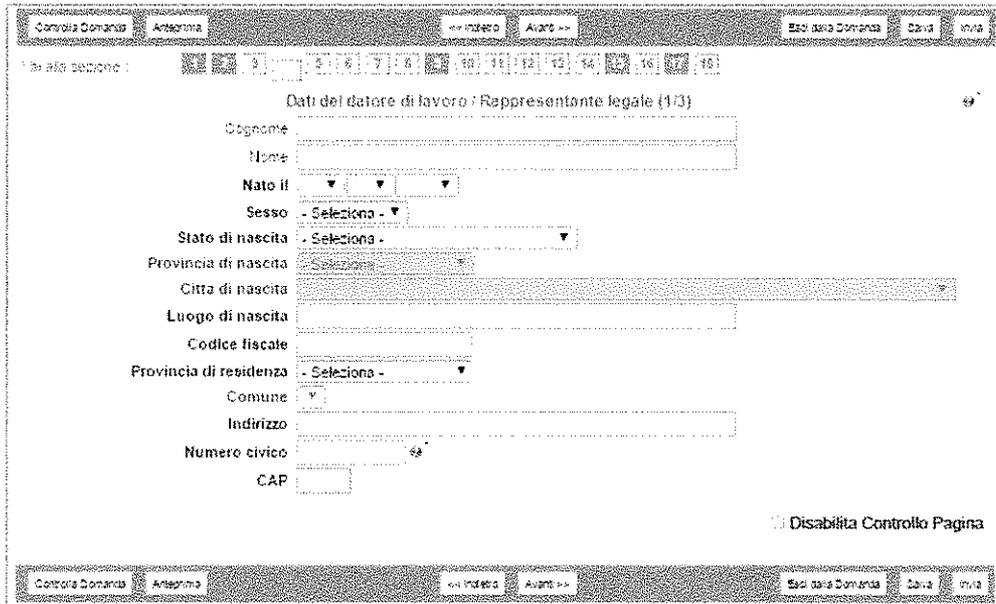
3. Menù richiesta moduli

Cliccando su uno dei moduli disponibili, è possibile iniziarne la compilazione; il modulo è strutturato in pagine e ad ogni cambio pagina, viene effettuata una validazione dei campi inseriti, in caso di errore mostrato un messaggio dal quale è possibile accedere direttamente al campo errato.

È possibile disabilitare il controllo selezionando "Disabilita controllo pagina"



12 - Lista dei moduli disponibili



13 - Esempio di pagina di un modulo

Nella sezione attuale sono stati trovati degli errori di validazione:

Il campo " Sesso " e' obbligatorio.
 Il campo " Stato di nascita " e' obbligatorio.
 Il campo " Luogo di nascita estero " e' obbligatorio.
 Il campo " Codice fiscale " e' obbligatorio.
 Il campo " Provincia di residenza " e' obbligatorio.
 Il campo " Via " e' obbligatorio.
 Il campo " Numero civico " e' obbligatorio.
 Il campo " CAP " e' obbligatorio.

vuoi procedere?

No

14 - messaggio di errore dalla funzione di validazione istanza

Per spostarsi tra le pagine dell'istanza possono essere utilizzati i bottoni avanti/indietro oppure è possibile cliccare il numero di sezione mostrato nella parte superiore del modulo per accedere ad una specifica pagina. Le sezioni compilate correttamente vengono evidenziate in verde.

In ogni pagina, oltre ai pulsanti di navigazione, sono presenti i seguenti pulsanti:

- "controlla domanda": effettua un controllo di completezza e congruità dei dati inseriti, restituendo un messaggio d'errore nel caso in cui la domanda è incompleta e/o presenta dati non validi,
- "anteprima": produce un'anteprima stampabile dell'istanza compilata in formato pdf (necessario Acrobat),
- "esci dalla domanda": si abbandona la compilazione, un messaggio propone il salvataggio dell'istanza,
- "salva": salva i dati inseriti,
- "invia": il pulsante si attiva quando l'istanza è correttamente compilata; prima dell'invio, il sistema effettua un ulteriore controllo di completezza/congruità dei dati inseriti, se tale controllo non va a buon fine non è possibile inviare l'istanza e viene restituito un messaggio d'errore, simile a quello di fig. 14, con l'indicazione dei dati incompleti o non congrui.

4. Menù domande

Da questa voce di menù si accede alla lista completa delle istanze dell'utente. In questa pagina sono presenti le istanze inviate e quelle che sono ancora in fase di compilazione.

Nella pagina è presente un form per ricercare delle domande specifiche ed una Tabella riportante tutte le domande gestite ovvero aventi le caratteristiche impostate nella maschera di ricerca. Il motore di ricerca consente di filtrare le domande gestite in base ai seguenti parametri:

- Tipo modello
- Nome richiedente
- Cognome richiedente
- Nome Lavoratore/Familiare
- Cognome Lavoratore/Familiare

È possibile utilizzare uno o più parametri di ricerca.

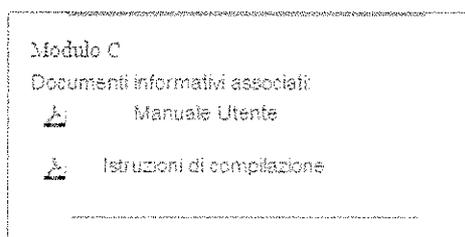
5. Aiuto alla compilazione

Per la corretta compilazione della domanda è possibile accedere ad alcune informazioni aggiuntive selezionando l'icona dell'help in linea posta in corrispondenza del campo di interesse.



19 - Icona help in linea

Nella parte bassa a sinistra di ogni pagina sono disponibili il manuale utente e le istruzioni di compilazione del modulo.



20 - Link a documenti informativi

Si segnala che, in occasione della pubblicazione dei decreti flussi, per alcune tipologie di domanda, i moduli sono disponibili prima dell'apertura dei termini di invio; in questo caso è possibile procedere con la compilazione e salvare la domanda pronta per il successivo invio ad apertura dei termini. Il sistema riconosce una domanda compilata correttamente in tutte le sue parti e, all'atto del salvataggio, la pone nello stato "DA INVIARE".

6. Invio domande

È possibile procedere con l'operazione di invio delle istanze correttamente compilate dalla pagina "Domande" utilizzando i bottoni "Invia Tutte" o "Invia Domande Selezionate".

Selezionando "Invia Tutte", il sistema effettuerà l'invio di tutte le domande che si trovano nello stato "DA INVIARE".

Selezionando "Invia Domande Selezionate", il sistema invia esclusivamente le domande contrassegnate (casella "Da Inviare" selezionata).

La marcatura temporale e l'attribuzione dell'identificativo domanda vengono assegnati solo dopo l'invio.

Le domande per le quali non sono aperti i termini di invio (es. decreti flussi) non potranno essere inviate. Per queste domande sarà possibile procedere con l'invio successivamente all'apertura dei termini di presentazione.

Una volta effettuato l'invio è possibile visualizzare la lista delle istanze inviate cliccando su "Inviate" nella sezione Domande; di tali istanze è possibile ottenerne la ricevuta di invio in formato pdf cliccando sull'identificativo di domanda o sulla relativa icona cliccando, invece, sull'icona "Acrobat" è possibile visualizzare e scaricare l'anteprima di domanda.

Per procedere con l'invio selezionare le domande di interesse dalla lista in basso
Attenzione:
 E' possibile selezionare esclusivamente le domande per le quali sono aperti i rispettivi ter

Seleziona le domande per l'invio: Tutte, Nessuna

16-03-2017 14:55	C
------------------	---

Gestione Appuntamenti

ATTENZIONE: il capitolo seguente, al momento, trova applicazione esclusivamente per gli Sportelli unici presso le Prefetture di Roma e Latina, presso i quali è in sperimentazione la funzione di auto-prenotazione degli appuntamenti di seguito descritta.

Per le sole istanze di nulla osta al lavoro o al ricongiungimento familiare è disponibile un sistema di auto-prenotazione degli appuntamenti, che consente la scelta di giorno ed ora per effettuare l'accesso allo Sportello Unico per l'Immigrazione competente, sulla base delle disponibilità definite dal singolo Sportello.

La funzione di prenotazione degli appuntamenti è disponibile per tutti gli utenti che abbiano inviato un'istanza, peraltro, anche gli utenti che hanno usufruito del supporto di un patronato/associazione di categoria, potranno comunque delegare a questi la gestione degli appuntamenti relativi alla propria istanza secondo le modalità di seguito descritte.

Si segnala, inoltre, che l'attivazione del sistema di auto-prenotazione non è obbligatoria per tutti gli Sportelli Unici per l'Immigrazione, o potrebbe essere stata attivata solo per alcune tipologie di appuntamento; si rimanda pertanto alle informazioni che ogni Sportello Unico pubblicherà sul proprio sito istituzionale.

Infine, si avverte che per la funzione di auto-prenotazione degli appuntamenti non è disponibile per le pratiche trasferite per competenza allo Sportello Unico per l'Immigrazione diverso da quello ove è stata inizialmente presentata l'istanza.

1. Tipologie di appuntamento disponibili

Sono stati individuati alcuni step di lavorazione delle pratiche cui corrispondono altrettanti appuntamenti prenotabili:

- Ricongiungimenti familiari - Convocazione richiedente per consegna documentazione richiesta
- Ricongiungimenti familiari - Convocazione richiedente per ritiro comunicazione nulla osta
- Procedura di primo ingresso
- Richiesta di informazioni
- Stagionali - Convocazione richiedente per ritiro comunicazione nulla osta
- Flussi - Convocazione richiedente per ritiro comunicazione nulla osta

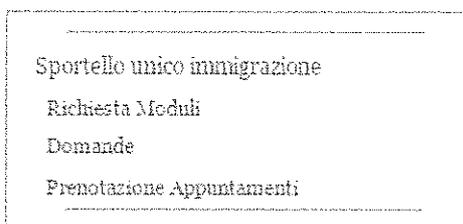
- Conversioni - Convocazione richiedente per ritiro autorizzazione alla conversione
- Art. 27 - Convocazione richiedente per ritiro comunicazione nulla osta
- FR e BC - Convocazione richiedente per consegna documentazione richiesta
- FR e BC - Convocazione richiedente per ritiro comunicazione nulla osta

Gli appuntamenti sopra elencati sono prenotabili solo se le pratiche si trovano nella fase di lavorazione corrispondente al nome del tipo di appuntamento.

L'appuntamento per "Richiesta di Informazioni" è disponibile in tutte le fasi di lavorazione della pratica.

2. Accesso alla funzione

Dal menù "Sportello Unico Immigrazione" si accede al sottomenù "Prenotazione Appuntamenti" mediante il quale è possibile prenotare un appuntamento con lo Sportello Unico per l'immigrazione competente per la propria istanza.



Per accedere al sistema di auto-convocazione, dopo aver fatto click su "Prenotazione Appuntamenti", verrà visualizzata la seguente schermata in cui sarà sufficiente inserire l'identificativo della domanda per la quale si chiede un appuntamento, anche se i dati visualizzati sono relativi ad un familiare di cui si è chiesto il ricongiungimento.

Prenotazione Appuntamenti

Il sistema consente all'utente che ha presentato un'istanza di nulla osta al lavoro o al ricongiungimento familiare di prenotare un appuntamento presso lo Sportello Unico per l'immigrazione dove è stata presentata l'istanza, scegliendo data ed ora tra quelle disponibili.

Le tipologie di appuntamento prenotabili sono le seguenti:

- 1- Ricongiungimenti familiari per la consegna della documentazione richiesta
- 2- Ritiro della comunicazione di nulla osta (tutte le tipologie di pratiche)
- 3- Procedura di primo ingresso per i cittadini stranieri che hanno ottenuto il visto e sono entrati in Italia
- 4- Informazioni

ATTENZIONE: È POSSIBILE PRENOTARE UN APPUNTAMENTO SE LO SPORTELLO UNICO PER L'IMMIGRAZIONE HA ATTIVATO IL SISTEMA DI PRENOTAZIONI ON-LINE. SI AVVISA, INOLTRE, CHE I SINGOLI SPORTELLI POTREBBERO AVER ATTIVATO LA PRENOTAZIONE SOLO PER ALCUNE TIPOLOGIE DI APPUNTAMENTI.

-I seguenti **link** sono disponibili in base del documento da presentare il giorno dell'appuntamento suddivisi in base al tipo di domanda presentata

È in alternativa di prenotare e recarsi al posto se in possesso della documentazione richiesta

Nel caso fosse necessario è possibile contattare l'help desk, in sito, a scuola, indicando i dati anagrafici e il cognome e identificativo dell'istanza e specificando le problematiche incontrate.

Identificativo domanda:

Nome:

Cognome:

Data di nascita:

Procedura: Azione richiesta:

21 - Form di accesso alla auto-prenotazione appuntamento

Nel caso in cui l'istanza sia stata inviata per il tramite di un patronato/associazione, e si voglia affidare anche la gestione dei propri appuntamenti a questi, accedendo al sistema con l'utenza con la quale è stata inviata l'istanza, al click su "Prenotazione Appuntamenti" verrà visualizzata la seguente maschera, dove dovranno essere inseriti sia l'identificativo della domanda che la data di nascita di uno dei partecipanti alla pratica

Prenotazione Appuntamenti

Il sistema consente all'utente che ha presentato un'istanza di nulla osta al lavoro o altro impegno familiare, di prenotare un appuntamento presso la SpazioCivica per firmare la richiesta di visto e farsi presentare l'istanza (scegliendo data ed ora tra quelle disponibili).

Le tipologie di appuntamenti prenotabili sono le seguenti:

1. Riunionsgenimenti familiari per le categorie nella Dichiarazione inter-statale
2. Rilascio della comunicazione di nulla osta (tutte le tipologie di procedure)
3. Procedura di primo ingresso per i cittadini stranieri che hanno ottenuto il visto e sono entrati in Italia
4. Informazioni

ATTENZIONE: E' POSSIBILE PRENOTARE UN APPUNTAMENTO SE LO SPORTELLO UNICO PER L'IMMIGRAZIONE HA ATTIVATO IL SISTEMA DI PRENOTAZIONI ON-LINE. SI AVVISA, INOLTRE, CHE I SINGOLI SPORTELLI POTREBBERO AVER ATTIVATO LA PRENOTAZIONE SOLO PER ALCUNE TIPOLOGIE DI APPUNTAMENTI.

Al seguente [link](#) sono disponibili le liste dei documenti da presentare il giorno dell'appuntamento (adattate in base all'ora di comando presentata).

Si raccomanda di prenotare l'appuntamento solo se in possesso della documentazione richiesta.

Nel caso fosse necessario e possibile contattare l'help desk (menu "Info Desk" in alto a destra) ai contatti indicati in dati anagrafici e il codice identificativo dell'utente e specificando le problematiche riscontrate.

Identificativo domanda:

Data di nascita:

22 - Form per accesso patronato/associazione

3. Prenotare un appuntamento

Dopo aver inserito le informazioni richieste (identificativo domanda e quando richiesto, data di nascita), viene visualizzata la seguente pagina composta da tre tab:

a) Tab Appuntamenti

Prenotazione Appuntamenti

Appuntamenti **Recapiti del Richiedente** **Anagrafica Sportello**

Hai inserito:

- Identificativo domanda: RM1405639736
- Data di nascita: 24-12-1975

Tipologia Appuntamento:

Nel menu a tendina "Tipologia Appuntamento" sono elencate le tipologie di appuntamento disponibili.

Selezionando il tipo di appuntamento desiderato e cliccando su "Prenota appuntamento" verranno visualizzate le disponibilità definite dallo Sportello Unico per l'Immigrazione.



23 - Appuntamenti disponibili

E' possibile scegliere il mese il giorno e la fascia oraria desiderata:

N.B. Nei menù a tendina vengono proposti il mese solare corrente e le relative fasce orarie disponibili, per scegliere un altro mese è possibile scorrere la lista, oppure utilizzare i tasti "Mese precedente" e "Mese successivo", ogni volta il menu a tendina "Fasce Orarie" visualizzerà le nuove fasce orarie disponibili.

Selezionata una Fascia Oraria, premendo il tasto "Salva" compare il seguente messaggio:

24 - Conferma scelta appuntamento

Cliccando "SI" l'appuntamento verrà salvato sul sistema di gestione delle pratiche dello Sportello Unico e verrà visualizzato l'appuntamento definito.

N.B.: una volta prenotato un appuntamento questo non sarà più modificabile ne sarà possibile cancellarlo.

Nel caso non si potesse essere presenti il giorno dell'appuntamento è possibile prenotare un nuovo appuntamento solo dal giorno successivo a quello dell'appuntamento scaduto.

Cliccando sull'icona è possibile scaricare un promemoria dell'appuntamento fissato.



25 - Icona promemoria

Se per una pratica vengono prenotati più appuntamenti questi vengono visualizzati in ordine decrescente.

Le tipologie di appuntamento si differenziano tra loro, in particolare:

- Appuntamenti di tipo "Ricongiungimenti familiari - Convocazione richiedente per ritiro comunicazione nulla osta". Se la pratica in questione contiene più familiari, viene visualizzata, in sola lettura, la lista, ossia, la prenotazione dell'appuntamento riguarderà tutti i parenti da ricongiungere contemporaneamente:



- Appuntamenti di tipo: "Procedura di primo ingresso", per domande di Ricongiungimento Familiare(modello S): in caso di più familiari presenti, è visualizzata l'intera lista ma è possibile prenotare un appuntamento per un solo familiare alla volta selezionandolo tra quelli elencati, per prenotare lo stesso appuntamento anche per gli altri familiari, è necessario ripetere l'operazione.

The screenshot shows a web interface for booking an appointment. At the top, it says 'Prenota Appuntamento' and 'Procedura di primo ingresso'. Below this, there are dropdown menus for 'Mese' (set to 'Maggio 2017') and 'Fasce orarie' (set to 'Seleziona'). A list of family members is shown with checkboxes: SANDRA ELIZABETH RUIZ MINO (06/08/1976) is selected, while GIADA LAVINIA VALENZUELA RUIZ (19/09/2012) and FRANCESCO ALESSANDRO VALENZUELA RUIZ (01/10/2014) are not. A note at the bottom states: 'In caso di più familiari, ogni richiesta di appuntamento può essere effettuata per un solo nominativo alla volta. Se desidera prenotare più appuntamenti, dovrà ripetere l'operazione per ognuno dei familiari elencati.' Buttons for 'Cerca' and 'Annulla' are at the bottom right.

26 - Appuntamento per primo ingresso

Per le istanze diverse dal ricongiungimento familiare, per ogni tipologia di appuntamento, è possibile scegliere solo il giorno e la fascia oraria.

b) Tab Recapiti del Richiedente

Cliccando sul tab "Recapiti del richiedente" vengono visualizzati i dati di recapito del partecipante della pratica così come indicati in domanda:

E' possibile modificare questi dati. Cliccando il tasto "Aggiorna" i recapiti aggiornati saranno visibili allo Sportello Unico associati alla pratica specificata.

Prenotazione Appuntamenti	
Appuntamenti	Recapiti del Richiedente
Hai inserito:	
<ul style="list-style-type: none"> Identificativo domanda: RM1405639736 Data di nascita: 24-12-1975 	
Recapiti del Richiedente:	
Provincia:	- Seleziona -
Comune:	
Indirizzo:	
Numero Civico:	
CAP:	
Numero di telefono:	
Numero di Fax:	
Numero di cellulare:	3996614672
Indirizzo mail:	dineshkumara6@yahoo.it
Indirizzo mail PEC:	
<input type="button" value="Aggiorna"/>	

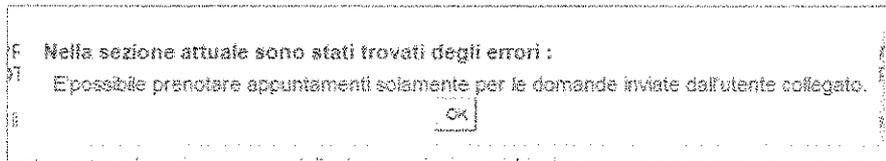
c) Tab Anagrafica Sportello

In "Anagrafica Sportello" sono riportati, l'indirizzo e le informazioni di contatto dello Sportello Unico per l'Immigrazione presso la Prefettura; gli stessi dati sono riportati anche nel promemoria dell'appuntamento.

Prenotazione Appuntamenti	
Appuntamenti	Recapiti del Richiedente
Hai inserito:	
<ul style="list-style-type: none"> Identificativo domanda: RM1405639736 Data di nascita: 24-12-1975 	
Anagrafica Sportello:	
Prefettura:	ROMA
Indirizzo:	Via Ostiense
Civico:	131/L piano 1 scala B
CAP:	159
Telefono:	
Fax:	
E-mail:	immigrazione.prefrm@pec.interno.it

4. Errori in fase di creazione di un appuntamento

La prenotazione di un appuntamento è consentita se l'utente è lo stesso che ha compilato ed inviato la domanda; nel caso venisse utilizzata un'utenza diversa verrebbe visualizzato un messaggio di errore:



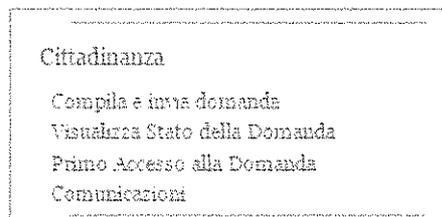
27 - Messaggio d'errore

Oltre alle casistiche sopra riportate, il sistema di prenotazione appuntamenti può rispondere con ulteriori messaggi d'errore:

- *"Identificativo domanda non riconosciuto"*: quando l'identificativo della domanda non corrisponde a nessuna pratica in lavorazione presso lo Sportello Unico dell'Immigrazione.
- *"E' possibile prenotare appuntamenti solamente per le domande inviate dall'utente collegato"*: se si sta tentando di prenotare un appuntamento per una pratica inviata da un altro utente.
- *"La fase raggiunta dalla pratica non consente di prenotare appuntamenti"*: quando la pratica non è in una fase che consente la definizione di un Appuntamento.
- *"La Prefettura non utilizza il sistema di prenotazione appuntamenti. Per informazioni rivolgersi direttamente allo Sportello Unico per l'Immigrazione"*: quando lo Sportello unico per l'Immigrazione non ha adottato il sistema di prenotazione appuntamenti né per le tipologie di appuntamenti associate alla fasi di lavorazione della pratica né per la "Richiesta informazioni".
- *"Non è ancora possibile prenotare l'Appuntamento per la consegna della documentazione per la Pratica specificata"*: per prenotare gli appuntamenti di tipo "Ricongiungimenti familiari, convocazione del richiedente per consegna della documentazione richiesta" è necessario che la Questura abbia già fornito il parere positivo allo Sportello Unico.
- *"Non è ancora possibile prenotare l'Appuntamento per la procedura di primo ingresso beneficiari in quanto il Ministero Affari Esteri non ha rilasciato il Visto."*, per prenotare appuntamenti di questa tipologia, è necessario che l'Autorità Consolare abbia già rilasciato il Visto al ricongiunto e l'abbia comunicato allo Sportello Unico.

Cittadinanza

Di seguito il dettaglio delle singole voci di menu :



28 - Menù cittadinanza

1. Compila e invia domanda

Selezionando questa opzione , il richiedente potrà scegliere uno dei cinque modelli per compilare la domanda. Inizialmente (ovvero quando non ha compilato alcun modulo) ciascuno dei cinque moduli sarà cliccabile. Il click sul modulo scelto aprirà la compilazione della domanda e disabiliterà gli altri modelli. Il richiedente potrà creare e inviare una sola domanda finché quest'ultima non raggiungerà un certo stato (vedi par. 3.5.1) :

Il richiedente potrà modificare (allegati compresi), riprendere la compilazione o eliminare la domanda, finché quest'ultima non verrà inviata. Dopo l'invio, la domanda non sarà più modificabile

Di seguito i modelli disponibili :

- Modello A - Cittadini Stranieri residenti in Italia - Art.5 richiesta per matrimonio o unione civile con cittadino italiano
- Modello B - Cittadini Stranieri residenti in Italia - Art.9 e/o Art.16 - Richiesta per Residenza
- Modello C - Cittadini Stranieri residenti in Italia - Art.9, lett. C – Richiesta per servizio prestato alle dipendenze dello Stato italiano
- Modello AE - Cittadini Stranieri residenti all'Estero - Art.5 - richiesta per matrimonio con cittadino italiano
- Modello BE - Cittadini Stranieri residenti all'Estero - Art.9, lett. C – Richiesta per servizio prestato alle dipendenze dello Stato italiano

2. Visualizza Stato della Domanda

Selezionando questa opzione, il richiedente visualizzerà una schermata con :

- 1) Un messaggio con lo STATO DELLA DOMANDA
 - in caso di presentazione di domanda telematica
 - in caso di presentazione di domanda cartacea ed abbia effettuato l'associazione tra la propria utenza e il codice della domanda fornito dalla prefettura a cui è stata presentata la domanda.
- 2) Un messaggio con richiesta di ASSOCIAZIONE ALLA DOMANDA mediante il link previsto(Primo Accesso alla Domanda)
 - In caso in cui non venga riscontrata l'associazione
 - In caso in cui la domanda non venga trovata

3. Primo Accesso alla Domanda

Selezionando questa opzione , il richiedente visualizzerà una schermata in cui avrà la possibilità di inserire il codice della domanda e le altre informazioni richieste per effettuare l'associazione tra la propria utenza e il codice stesso della domanda cartacea. Al click del pulsante "Cerca Domanda" potrà visualizzare un messaggio con :

- Associazione Avvenuta con Successo : qualora l'associazione è avvenuta
- Associazione già presente : qualora l'associazione fosse già esistente
- Associazione non può essere eseguita : qualora i dati inseriti fossero errati

4. Comunicazioni

Selezionando questa opzione , il richiedente potrà visualizzare una tabella contenente tutte le comunicazioni ricevute, con il relativo totale, della domanda presentata. La tabella sarà dettagliata in questo modo :



- Data di Invio
- Mittente
- Tipo Riferimento (qui sarà visibile il codice della pratica)
- Oggetto testo libero

Di seguito una tabella esplicativa :

Data Invio	Mittente	Tipo Riferimento	Oggetto
16/10/2014 20:14	Ufficio Centrale	K10/C/0000	Posta Certificata K10/C/0000
16/11/2014 00:00	Ufficio Centrale Cittadinanza	K10/C/1234	Posta Certificata K10/C/1234

Al click della riga scelta, verrà visualizzata una nuova schermata con tutti i dettagli della comunicazione, ovvero allegati e body.

Di seguito una tabella esplicativa :

Visualizza Comunicazione
Mittente
Destinatario
Tipo Riferimento
Allegati
Oggetto
Testo della Comunicazione

5. Accettazione con riserva in Cittadinanza

Nel caso di Accettazione con riserva da parte della Prefettura/Rappresentanza diplomatico consolare il richiedente riceverà una comunicazione sul portale di richiesta di un nuovo invio di uno o più documenti.

Accedendo al portale tramite le proprie credenziali ed entrando in "Compila ed invia domanda" troverà il modello riaperto ossia con a fianco l'immagine sotto indicata.

Cliccando sull'icona il richiedente rientrerà nella domanda già inviata, non potrà modificare i dati già inseriti nel modulo e inviati ma soltanto caricare il documento richiesto e inviare nuovamente domanda e documenti.



SPORTELLO UNICO PER L'IMMIGRAZIONE

**Manuale Operativo Sistema Gestione Appuntamenti
(Vers. 5.4 – maggio 2017)**



SOMMARIO

1.	INTRODUZIONE	3
2.	CONFIGURAZIONE DELL'AGENDA DI SPORTELLO	5
2.1	GENERALITÀ.....	5
2.1.1	Anagrafica Sportello.....	5
2.1.2	Definizione Festività.....	6
2.2	ATTIVAZIONE DEGLI APPUNTAMENTI.....	7
3.	DEFINIZIONE DEL CALENDARIO DELLO SPORTELLO	12
3.1	ALTRE FUNZIONALITÀ PRESENTI NEL FORM.....	17
3.2	MODIFICA DI UN APPUNTAMENTO	17
4.	FUNZIONALITÀ MODIFICATE	19
4.1	FUNZIONALITÀ DI GESTIONE APPUNTAMENTI.....	19
4.2	MODIFICHE AGLI STEP DI LAVORAZIONE	20

INDICE DELLE FIGURE

1 - Menù agenda appuntamenti.....	5
2 - Anagrafica dello Sportello	6
3 - Form di definizione di una nuova festività locale.....	6
4 - Form Definizione Festività.....	7
5 - Funzione di configurazione tipologia appuntamenti.....	9
6 - Definizione fasce orarie	9
7 - form scelta dei giorni.....	10
8 - form nuova fascia oraria.....	11
9 - Definizione Fasce Orarie con indicazione della durata	11
10 - fascia oraria unica.....	12
11 - Calendario Sportello, prima schermata.....	13
12 - Calendario Sportello	13
13 - Definizione Calendario Prenotazioni	14
14 -Applica fasce predefinite.....	15
15- Selezione periodo per l'applicazione delle Fasce Orarie settimanali.....	15
16 - Errore nel caso si diminuisca oltre il consentito una disponibilità	16
17 - Errore in caso di rimozione di una fascia oraria con appuntamenti già fissati	17
18 - Primo nuovo messaggio di conferma	18
19 - Secondo messaggio di conferma.....	18
20 - Terzo messaggio di conferma.....	18
21 - Appuntamenti fissati, selezione periodo.....	20
22 - Appuntamenti fissati, elenco appuntamenti.....	20
23 - Nuovo aspetto step "NULLA OSTA INVIATO ALL'AUTORITA' CONSOLARE"	21

1. INTRODUZIONE

L'implementazione oggetto del presente manuale, modifica e rende fruibile anche all'utenza esterna per le auto-prenotazioni, la funzione di gestione degli appuntamenti già presente su SPI.

Attraverso l'agenda di Sportello sarà possibile gestire il ricevimento dell'utenza, organizzando le attività in base alle diverse tipologie di appuntamento ed alle fasce orarie di apertura al pubblico dello Sportello Unico.

Le funzioni di attivazione e configurazione dell'agenda, sono attribuite a tutti i profili utente (ad esclusione del profilo "area DPL") che potranno così configurare il sistema sulla base delle varie tipologie di appuntamento che si desidera adottare.

Inoltre, l'attivazione dell'agenda da parte dello Sportello unico, consentirà agli utenti esterni (i richiedenti in nulla osta) di autoconvocarsi presso lo Sportello per svolgere le varie pratiche sulla base delle disponibilità preimpostate in calendario, la prenotazione degli appuntamenti da parte di questi utenti, definirà gli appuntamenti sull'agenda di SPI.

Si precisa al riguardo, che gli appuntamenti prenotati dagli utenti esterni saranno comunque modificabili da parte degli Operatori di Sportello.

Riguardo alle funzioni a disposizione dei partecipanti della pratica (richiedente o beneficiario o, in alternativa, un utente patronato in loro sostituzione), di prenotare un appuntamento tramite l'applicativo di compilazione delle domande (di seguito ALI), si rimanda al manuale dello stesso.

Sono state individuate le seguenti tipologie di appuntamenti:

- 1. Ricongiungimenti familiari - Convocazione richiedente per consegna documentazione richiesta:** associato agli step "CONVOCAZIONE RICHIEDENTE" dei flussi di famiglia (GN, S, SM, T); **la prenotazione di questo tipo di appuntamento da parte degli utenti esterni sarà possibile solo dopo che l'istanza su SPI abbia ottenuto il parere positivo della Questura, oppure siano trascorsi due mesi dall'invio della domanda telematica.**
- 2. Ricongiungimenti familiari - Convocazione richiedente per ritiro comunicazione nulla osta:** associato agli step "DEFINIZIONE APPUNTAMENTO" dei flussi GN e SM oppure "NULLAOSTA RILASCIATO E CONSEGNABILE" dei flussi S e T; nel caso di autoconvocazione per pratiche di ricongiungimento multi-beneficiari (SM), la definizione dell'appuntamento riguarda il ritiro della comunicazione rilascio nulla osta per tutti i familiari compresi nella domanda (N familiari \rightarrow un solo appuntamento).
- 3. Procedura di primo ingresso beneficiari:** associato agli step di attesa del Visto dal MAE ("NULLA OSTA INVIATO ALL'AUTORITA' CONSOLARE") per tutti i flussi che prevedono interazione con il MAE; la definizione dell'Appuntamento da parte degli utenti esterni è consentita solo successivamente al rilascio del Visto da parte del MAE; nel caso di pratiche di ricongiungimento multi-beneficarie, il richiedente può decidere per quale dei familiari intende prenotare l'appuntamento (nel caso ad es. di ingressi in Italia dilazionati nel tempo) oppure può prenotare per tutti i familiari un unico appuntamento nella stessa giornata.
- 4. Stagionali - Convocazione richiedente per ritiro comunicazione nulla osta:** associato agli step "DEFINIZIONE APPUNTAMENTO" dei flussi C-STAG o CSP-AD (sono esclusi i flussi CSP).
- 5. Flussi - Convocazione richiedente per ritiro comunicazione nulla osta:** associato agli step "DEFINIZIONE APPUNTAMENTO" dei flussi A-DOM, B-SUB, B-PS.

6. **Conversioni - Convocazione richiedente per ritiro comunicazione nulla osta o per ritiro comunicazione autorizzazione alla conversione:** associato agli step "CONVOCAZIONE RICHIEDENTE" dei flussi di Conversione (LS, LS1, LS2 e V2, VA, VB, Z, Z2)
7. **Art. 27 - Convocazione richiedente per ritiro comunicazione nulla osta:** associato agli step "DEFINIZIONE APPUNTAMENTO" dei flussi Art. 27, ad eccezione del flusso BC, FR e le Comunicazioni (flussi D, DS, E, G, H, I, L, M, N, O).
8. **FR e BC - Convocazione richiedente per consegna documentazione richiesta:** associato allo step "CONVOCAZIONE ISTITUTO" del flusso FR o "CONVOCAZIONE DATORE" del flusso BC.
9. **FR e BC - Convocazione richiedente per consegna comunicazione nulla osta:** associato allo step "DEFINIZIONE APPUNTAMENTO" dei flussi FR e BC.

A queste tipologie, se abilitata su SPI, si aggiunge la possibilità di rendere disponibili appuntamenti per:

10. **"Richiesta Informazioni"** non associata a specifici step di lavorazione.

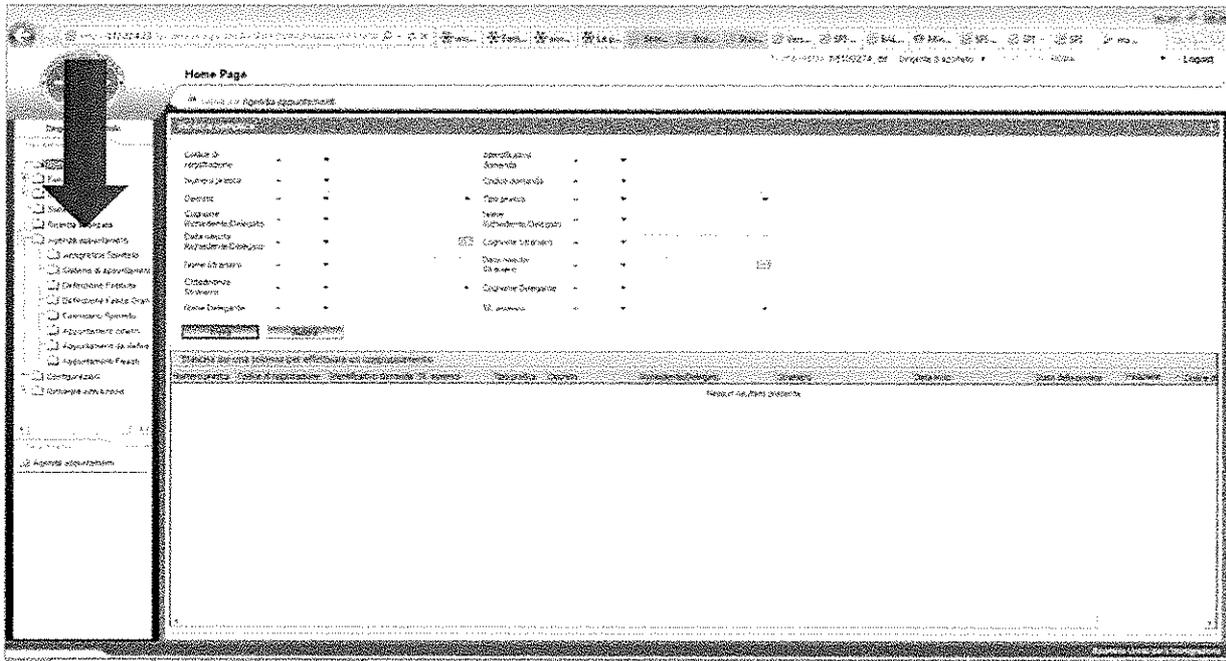
Di seguito vengono descritte nel dettaglio le nuove funzionalità introdotte nell'applicativo SPI.



2. CONFIGURAZIONE DELL'AGENDA DI SPORTELLO

Le funzionalità di gestione degli appuntamenti sono disponibili cliccando gli appositi menu item presenti sotto il macro menu item "Agenda appuntamenti".

Le funzionalità di configurazione e le funzionalità di gestione sono disponibili sia per il profilo Dirigente di sportello che per quello di Operatore di Sportello.



1 - Menù agenda appuntamenti

2.1 GENERALITÀ

2.1.1 Anagrafica Sportello

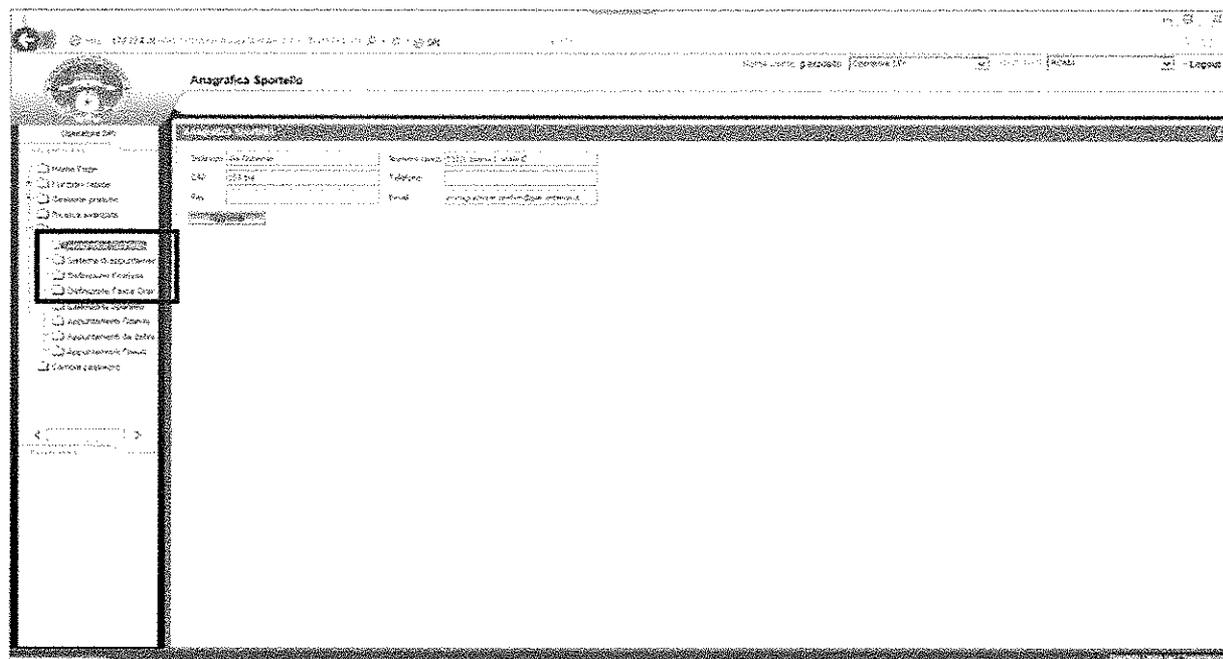
La funzionalità consente di specificare i dati di indirizzo ed i recapiti dello Sportello Unico.

Il form è precompilato con l'indirizzo già presente nelle anagrafiche del sistema SPI e con l'indirizzo PEC noto (numeri di telefono e fax non saranno compilati).

I dati presenti in questo form sono quelli che saranno visualizzati sul sistema ALI ed annotati nei promemoria degli appuntamenti per gli utenti.

E' importante precisare che i dati qui riportati sono utilizzati esclusivamente dal sistema di gestione degli appuntamenti e non hanno influenza su nessun altra funzionalità presente in SPI.

In particolare, gli indirizzi presenti nelle lettere di convocazione continueranno a riportare i dati dell'anagrafica ufficiale dello Sportello e la loro gestione o modifica sarà ancora riservata al Service Desk.

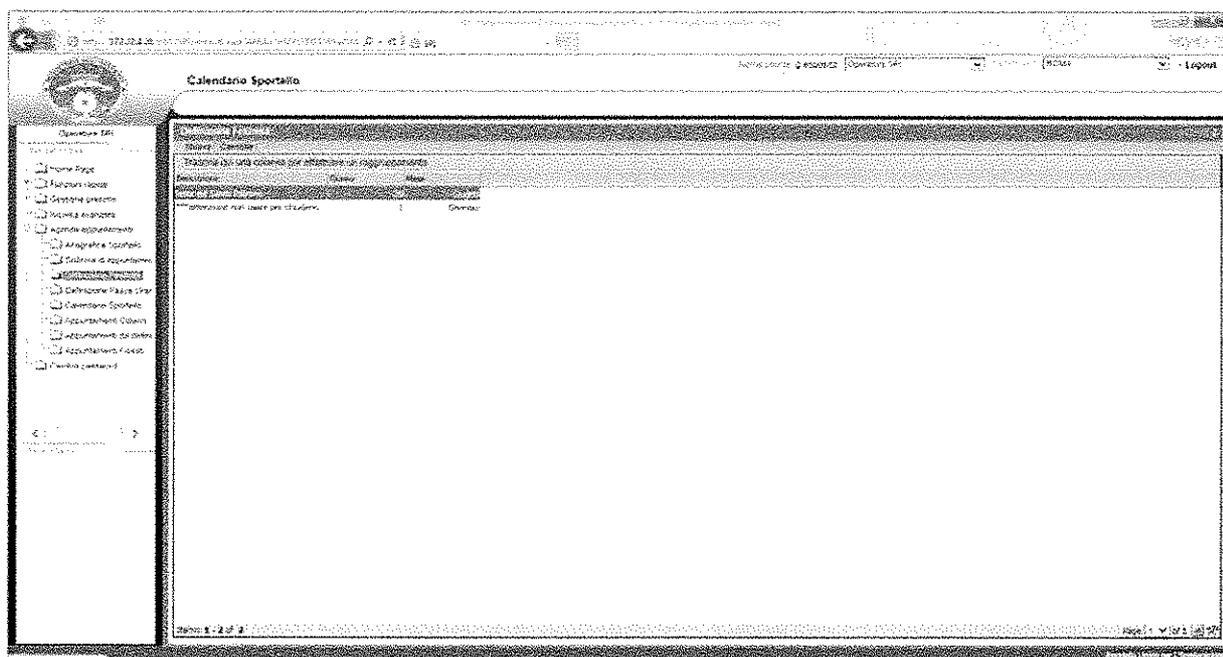


2 - Anagrafica dello Sportello

2.1.2 Definizione Festività

Nel sistema sono precaricate le festività nazionali, ciascuno Sportello può definire le festività locali (ad es. la festività del Santo Patrono), durante le quali l'ufficio è chiuso o con limitata operatività.

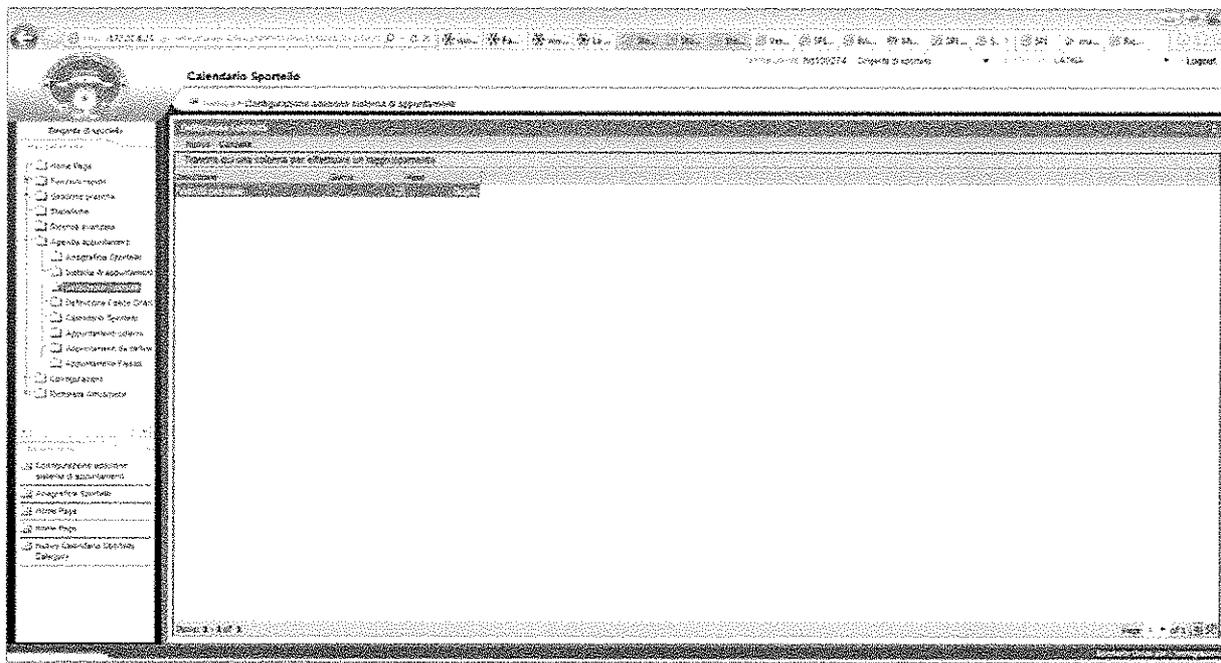
- Cliccando il menu item "Definizione Festività" si accede alla funzione.
- Cliccando "Nuovo" sarà possibile definire una nuova festività, specificando descrizione, giorno e mese della ricorrenza.



3 - Form di definizione di una nuova festività locale



- Per cancellare una festività, cliccare "Cancella" e confermare il messaggio che verrà visualizzato.



4 - Form Definizione Festività

La definizione delle festività permetterà di indicare come festiva (colorato in rosso) la giornata in questione nella successiva gestione del "Calendario Sportello".

2.2 ATTIVAZIONE DEGLI APPUNTAMENTI

Con questa funzione si definisce concretamente l'orario di ricevimento giornaliero del pubblico in base alle diverse tipologie di appuntamento che si desidera attivare; la funzione consente, di scegliere la tipologia di appuntamenti da rendere disponibile e di suddividere l'orario giornaliero definendo degli intervalli di tempo, espressi in minuti, che rappresenteranno il tempo che si stima necessario alla gestione dei diversi appuntamenti (ad es.: primi ingressi, appuntamenti per informazioni, ecc.).

Si suggerisce di definire qui il tipico orario di Sportello e le fasce di disponibilità che si prevede di adottare; questa operazione andrà fatta una volta sola, peraltro, nel caso, di un periodo di ferie o in cui si prevede una operatività ridotta o un diverso orario di Sportello, sarà possibile modificare temporaneamente l'insieme di fasce orarie definite e applicarle al solo periodo di calendario desiderato.

La configurazione del calendario inizia dalla definizione degli appuntamenti che si intende attivare:



**Individuo le
tipologie di
appuntamento
che voglio
attivare**



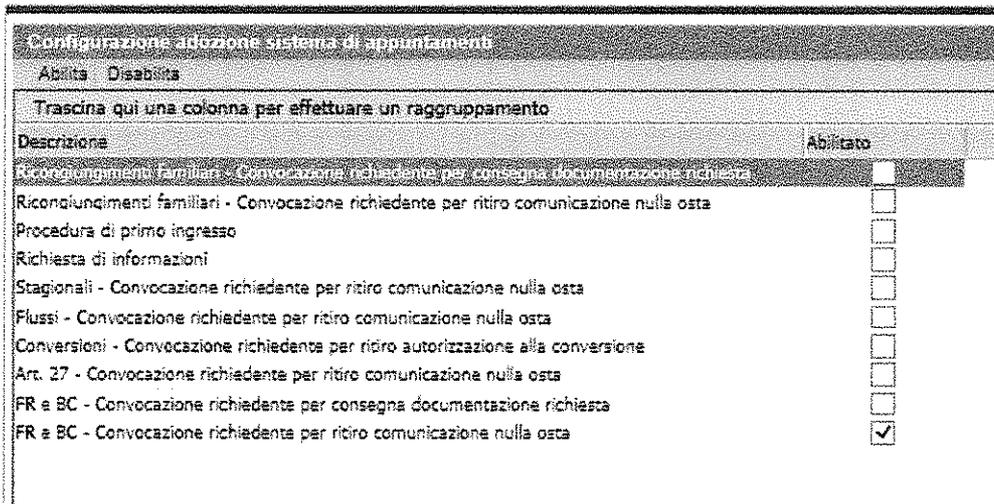
**Definisco
giorni
d'apertura,
orari e
capienza del
front office**



Dal menù "sistema di appuntamenti" è possibile definire quali tipologie di appuntamenti si desidera rendere disponibili per la prenotazione all'utenza esterna.

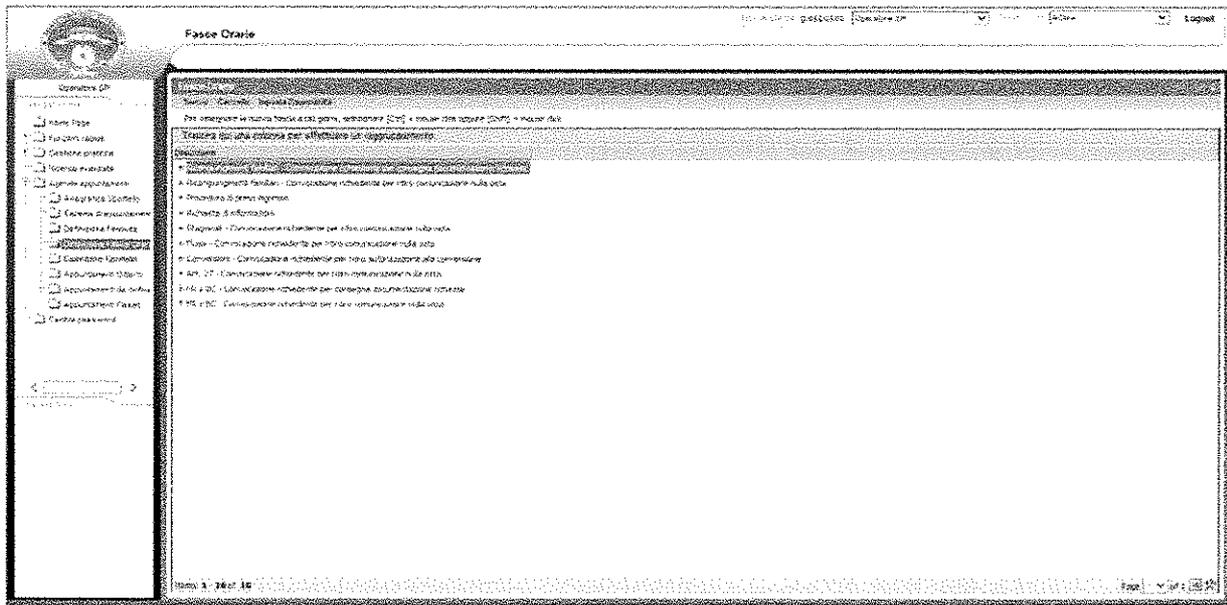
Selezionando una o più voci e cliccando i tasti "Abilita" o "Disabilita" è possibile attivare o disattivare le tipologie di appuntamento.

Gli appuntamenti non attivati non saranno disponibili sul sistema ALI e continueranno ad essere gestiti esclusivamente dagli Sportelli tramite le funzionalità in essere.



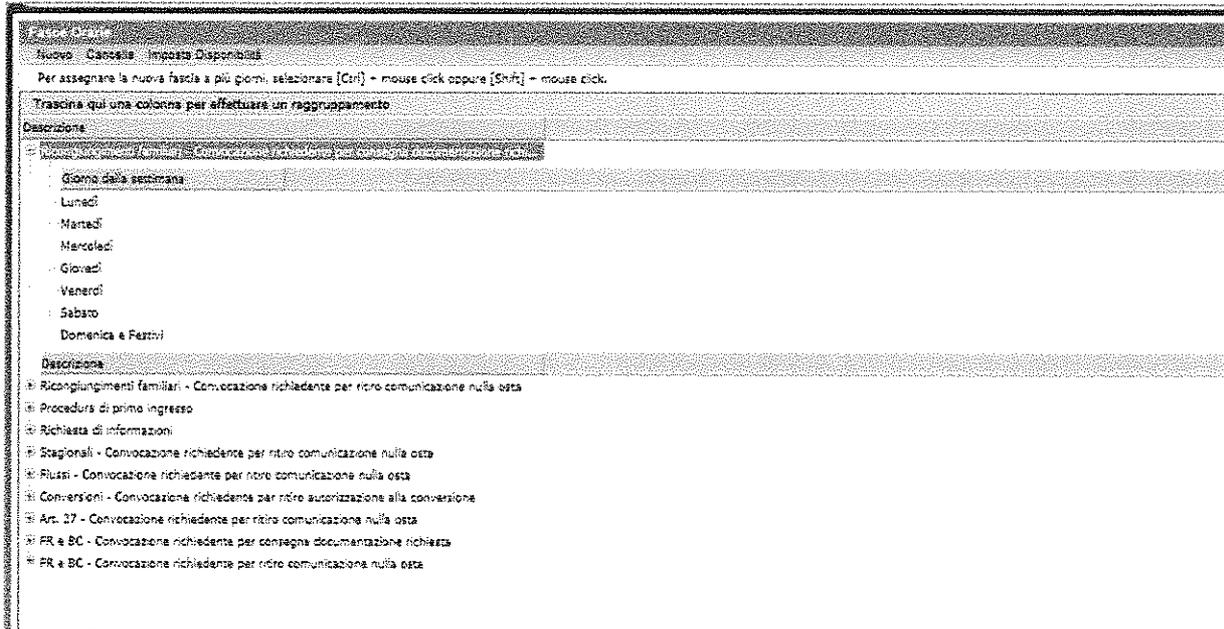
5 – Funzione di configurazione tipologia appuntamenti

Per iniziare fare clic sul menù "definizione fasce orarie", verranno visualizzate le tipologie di appuntamento precedentemente attivate:



6 – Definizione fasce orarie

Cliccare su “+” per la tipologia di appuntamento che si desidera gestire, per visualizzare l’elenco dei giorni della settimana:

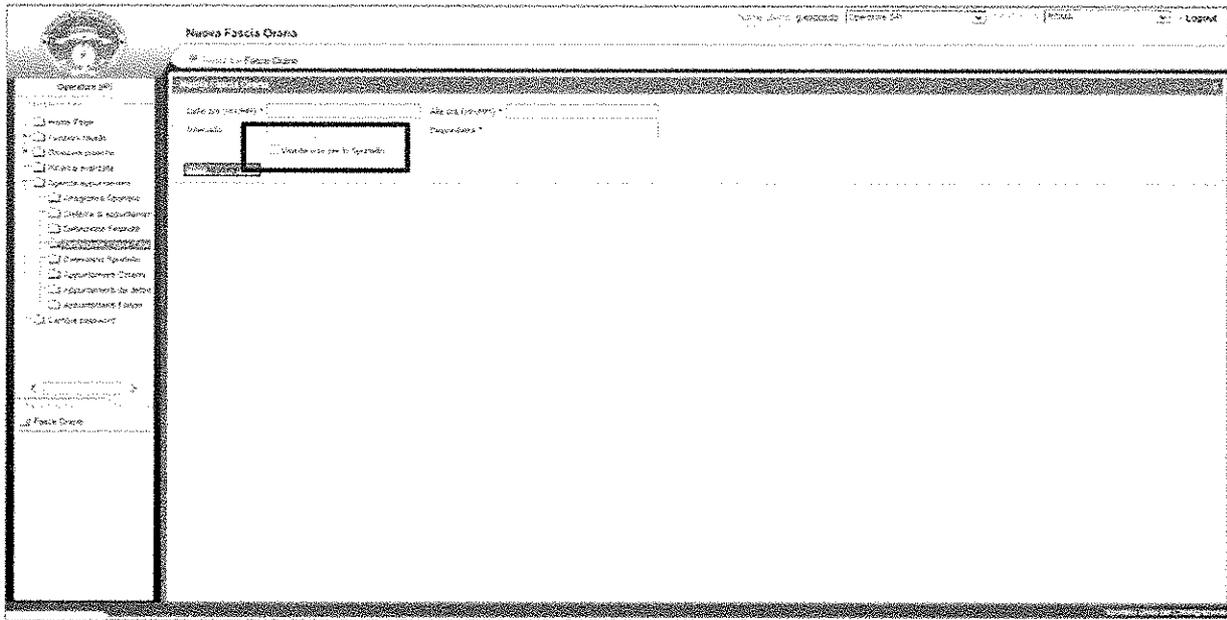


7 - form scelta dei giorni

Selezionare uno o più giorni (per creare la nuova fascia per più giorni, selezionare [Ctrl] + mouse click oppure [Shift] + mouse click) e premere il tasto “Nuovo”, verrà visualizzato il seguente form in cui poter definire:

1. l’arco temporale del ricevimento (dalle ore, alle ore)
2. l’intervallo (ossia la durata prevista per ogni appuntamento)
3. la disponibilità (il numero degli operatori disponibili in quell’arco di tempo)
4. Visibilità, della fascia oraria.

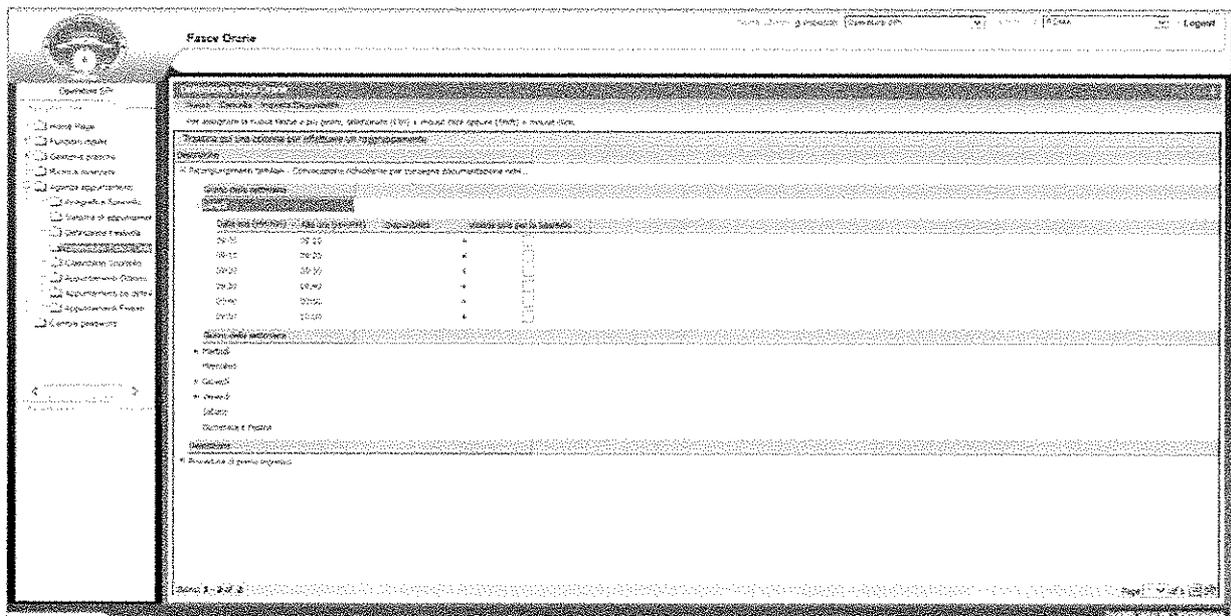
Se necessario, è possibile “riservare” una o più fasce orarie ad es. alle attività di back office, oppure alle riconvocaioni degli utenti; infatti, spuntando il flag “Visibile solo per lo sportello”, la fascia oraria corrispondente **NON** sarà disponibile/visibile agli utenti di ALI e pertanto, sarà possibile gestire tale fascia oraria, direttamente da SPI, per le esigenze interne dell’Ufficio.



8 - form nuova fascia oraria

Se la durata specificata è compatibile con gli orari di inizio e fine, verranno create più Fasce Orarie, all'interno del range orario indicato per i giorni della settimana selezionati.

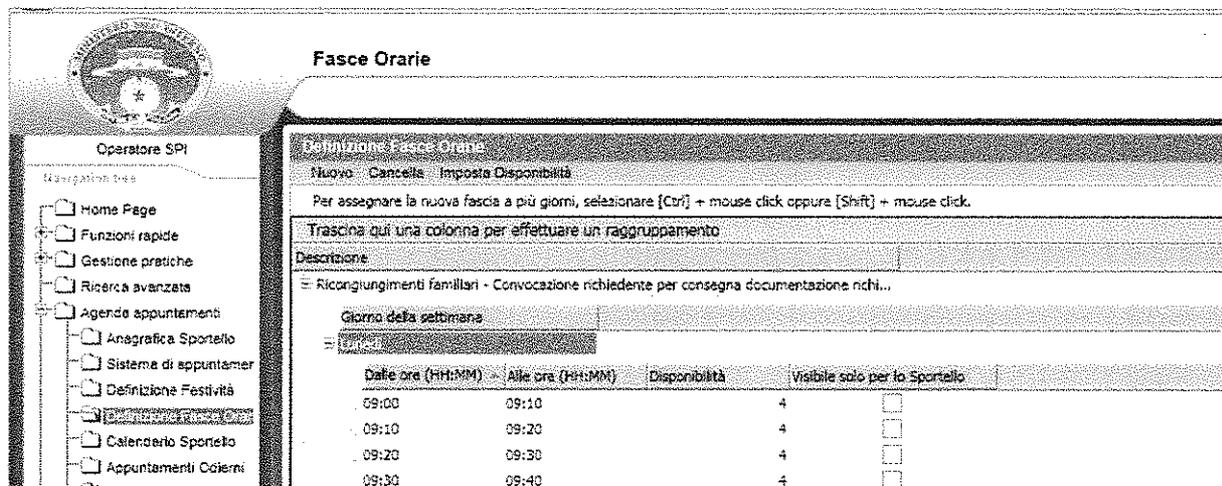
Ad esempio, se si seleziona lunedì-venerdì e si specifica ora inizio 09:00, ora fine 10:00 e intervallo di 10 minuti, si ottiene:



9 - Definizione Fasce Orarie con indicazione della durata

Selezionando una o più Fasce Orarie, premendo il tasto "Cancella" e confermando il successivo messaggio, sarà possibile cancellare le Fasce Orarie selezionate.

Le fasce orarie possono essere definite anche senza intervalli, indicando soltanto l'orario di inizio e di fine della Fascia Oraria e la relativa disponibilità: in questo caso verrà creata una sola Fascia Oraria, con gli orari di inizio e fine scelti per il giorno/i della settimana selezionato/i precedentemente:



Fasce Orarie

Definizione Fascia Oraria

Nuovo Cancelli Imposta Disponibilità

Per assegnare la nuova fascia a più giorni, selezionare [Ctrl] + mouse click oppure [Shift] + mouse click.

Trascina qui una colonna per effettuare un raggruppamento

Descrizione:

≡ Ricongiungimenti familiari - Convocazione richiedente per consegna documentazione richi...

Giorno della settimana

≡ Venerdì

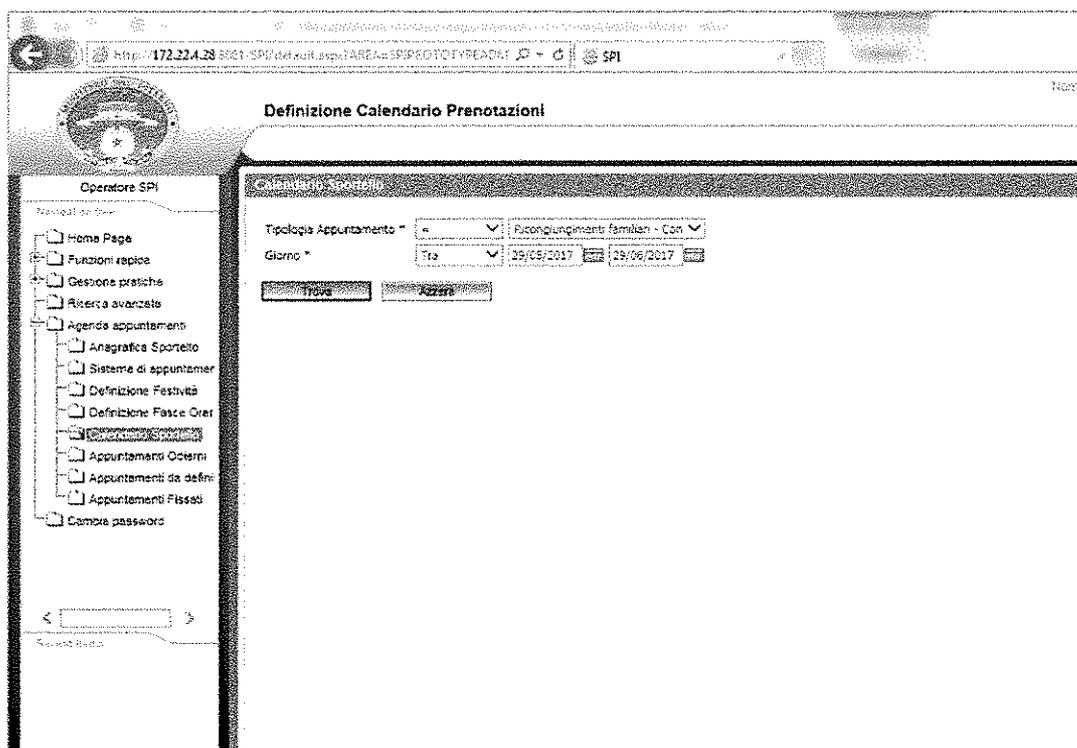
Date ore (HH:MM)	Alle ore (HH:MM)	Disponibilità	Visibile solo per lo Sportello
09:00	09:10	4	<input type="checkbox"/>
09:10	09:20	4	<input type="checkbox"/>
09:20	09:30	4	<input type="checkbox"/>
09:30	09:40	4	<input type="checkbox"/>

10 - fascia oraria unica

N.B.: le informazioni inserite in questo form, alimenteranno la funzione di auto-prenotazione degli appuntamenti disponibile per l'utenza esterna su ALI.

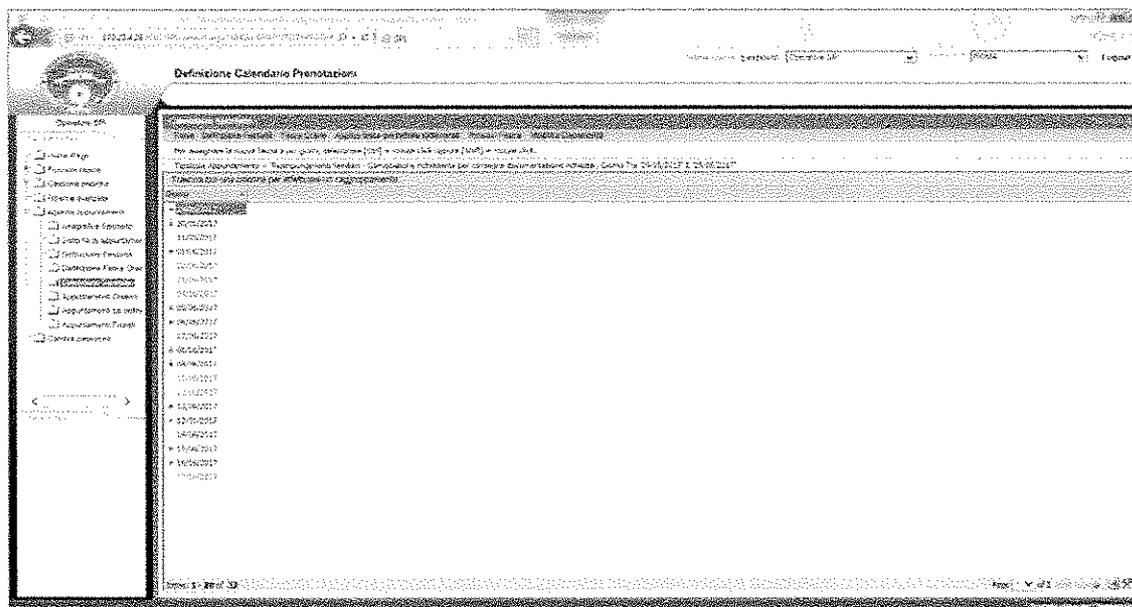
3. DEFINIZIONE DEL CALENDARIO DELLO SPORTELLO

Attraverso la funzione "Calendario Sportello", viene definita l'operatività dell'agenda appuntamenti. Cliccando il relativo menu item, viene inizialmente proposto l'intervallo di date dei prossimi trenta giorni e la casella di scelta con l'indicazione delle diverse tipologie di appuntamento precedentemente attivate:



11 - Calendario Sportello, prima schermata

Selezionando la tipologia di appuntamento e l'intervallo di date di interesse, viene mostrata la lista dei giorni con le festività nazionali e locali in rosso.



12 - Calendario Sportello

Espandendo le date vengono mostrate:

- le fasce orarie giornaliere con le disponibilità precedentemente configurate,
- se è stata definita una fascia oraria "riservata" allo Sportello (v. pag. 9) mediante la selezione del check box "Visibile solo per lo sportello", le fasce riservate,



- se la disponibilità residua di una singola fascia oraria è minore o pari a zero, i caratteri della riga corrispondente sono evidenziati in colore rosso,
- la numerosità degli appuntamenti già fissati o prenotati nella colonna "appuntamenti fissati"; si precisa che il conteggio degli appuntamenti fissati non calcola la "disponibilità" residua.

File Edit View Favorites Tools Help

Nome utente

Definizione Calendario Prenotazioni

Forma > Definizione Disponibilità Prenotazioni

Calendario Sportello

Trova: Definizione Festività - Fasce Orarie - Applica fasce predefinite settimanali - Rimuovi Fascia - Modifica Disponibilità

Per assegnare la nuova fascia a più giorni, selezionare [Ctrl] + mouse click oppure [Shift] + mouse click.

Tipologia Appuntamento = Ricongiungimenti familiari - Convocazione richiedente per consegna documentazione richiesta; Giorno Tra 29/05/2017 E 29/06/2017

Trascina qui una colonna per effettuare un raggruppamento

Giorno

Dalle ore (HH:MM)	Alle ore (HH:MM)	Disponibilità	Appuntamenti Fissati	Visibile solo per lo Sportello
09:00	09:10	0	0	<input type="checkbox"/>
09:10	09:20	4	0	<input type="checkbox"/>
09:20	09:30	4	0	<input type="checkbox"/>
09:30	09:40	4	0	<input type="checkbox"/>
09:40	09:50	4	0	<input type="checkbox"/>
09:50	10:00	4	0	<input type="checkbox"/>

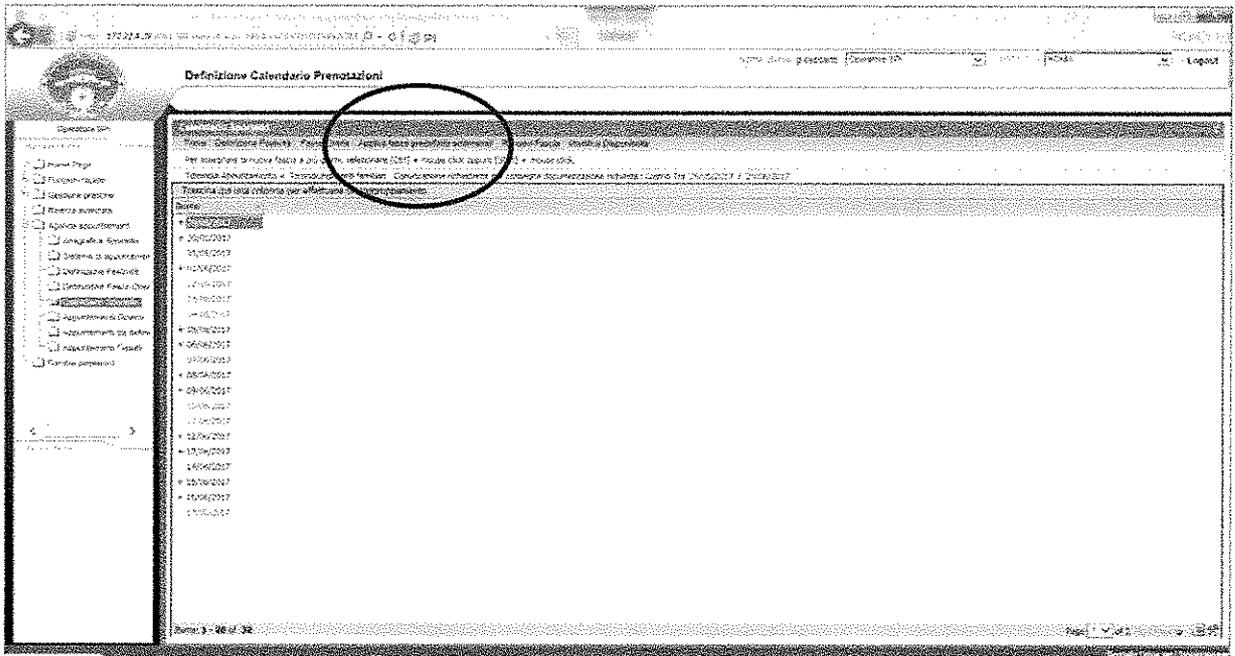
Giorno

Dalle ore (HH:MM)	Alle ore (HH:MM)	Disponibilità	Appuntamenti Fissati	Visibile solo per lo Sportello
09:00	09:10	4	1	<input type="checkbox"/>
09:10	09:20	4	0	<input type="checkbox"/>
09:20	09:30	4	0	<input type="checkbox"/>
09:30	09:40	4	0	<input type="checkbox"/>

13 - Definizione Calendario Prenotazioni

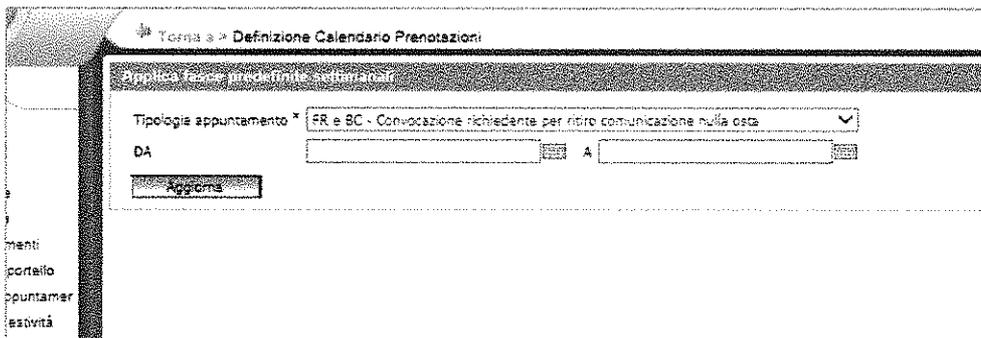
Con questa funzione, inoltre, è possibile:

1. **Applicare le fasce predefinite settimanali all'agenda di sportello cliccando sul tasto "Applica fasce predefinite settimanali"**



14 -Applica fasce predefinite

viene proposta una nuova maschera nella quale dovrà essere indicato a quale tipologia di appuntamento applicare le fasce orarie e per quale arco temporale (confermare con clic su aggiorna)

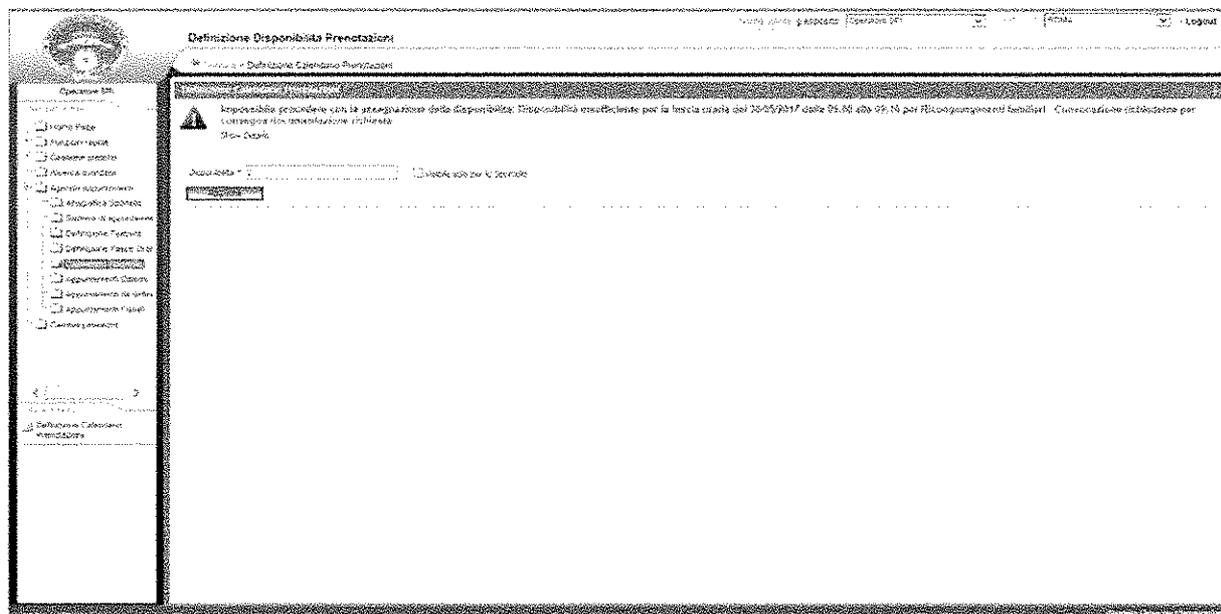


15- Selezione periodo per l'applicazione delle Fasce Orarie settimanali

Attenzione: questa funzionalità sovrascrive le eventuali Fasce Orarie e le disponibilità precedentemente impostate per il periodo in questione.



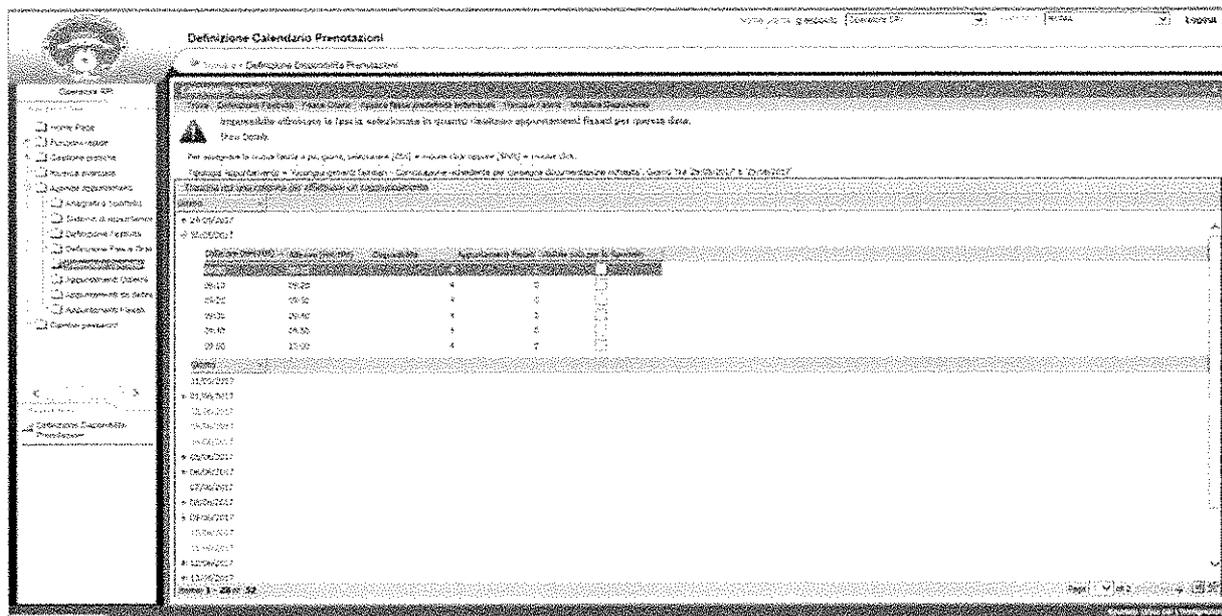
2. **Modificare** le disponibilità di una singola fascia oraria, o di più fasce orarie contemporaneamente anche appartenenti a diversi giorni, specificando un valore e cliccando "Aggiorna", la relativa disponibilità verrà applicata a tutte le fasce orarie e tipologie di appuntamento selezionate. Se il numero di appuntamenti già fissati (da ALI o da SPI) all'interno della fascia oraria, supera il nuovo valore di disponibilità, verrà visualizzato il seguente messaggio di errore:



16 - Errore nel caso si diminuisca oltre il consentito una disponibilità



3. Rimuovere una singola fascia oraria, o di più fasce orarie contemporaneamente anche appartenenti a diversi giorni; questa operazione sarà consentita esclusivamente se non è stato ancora definito alcun appuntamento (sia da ALI che da SPI) all'interno della fascia oraria in questione, in questo caso verrà mostrato un messaggio di errore:



17 - Errore in caso di rimozione di una fascia oraria con appuntamenti già fissati

3.1 ALTRE FUNZIONALITÀ PRESENTI NEL FORM

Cliccando il pulsante "Trova" è possibile selezionare un differente periodo.

Cliccando il pulsante "Calendario Sportello" è possibile passare al form Definizione Festività.

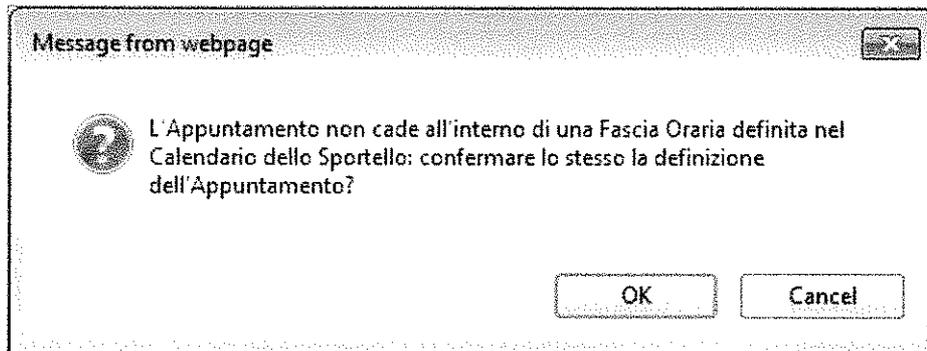
Cliccando il pulsante "Fasce Orarie" è possibile passare al relativo form.

3.2 MODIFICA DI UN APPUNTAMENTO

La possibilità di gestire gli appuntamenti direttamente da SPI continuerà ad essere disponibile; è, quindi, possibile fissare o modificare gli appuntamenti nella maniera consueta.

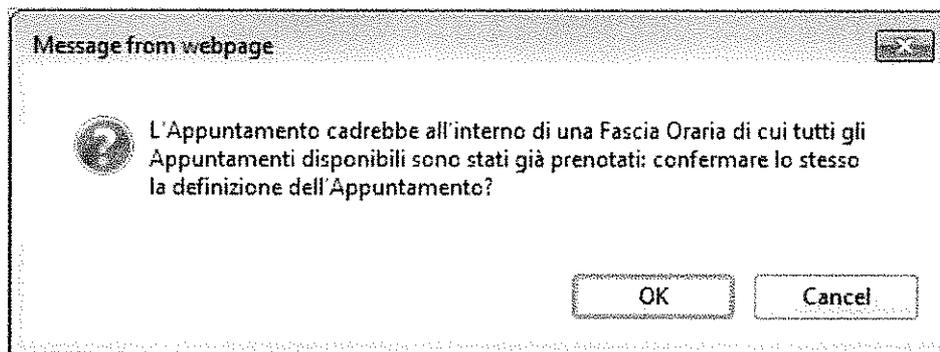
La modifica di appuntamenti già fissati genera una richiesta di conferma dell'operazione qualora la data e l'ora del nuovo appuntamento non corrispondano con il calendario precedentemente definito.

In particolare, se viene fissato un appuntamento con una data e ora esterne a qualsiasi Fascia Oraria precedentemente definita, appare il seguente messaggio:



18 - Primo nuovo messaggio di conferma

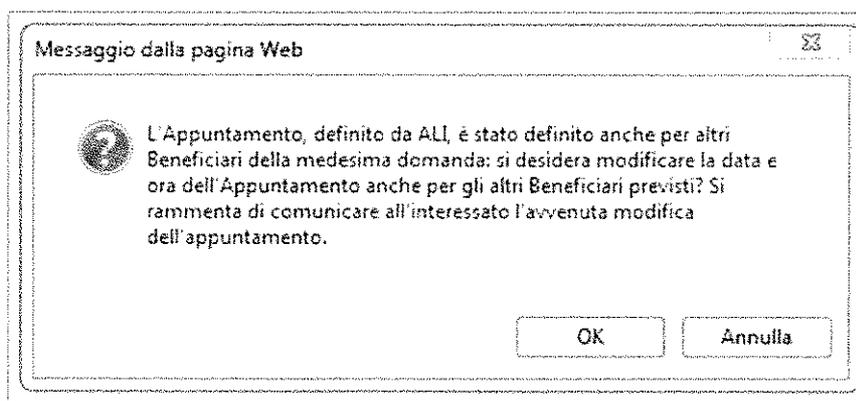
Qualora, invece, si seleziona un orario interno ad una Fascia Oraria abilitata per la quale si è già esaurita la Disponibilità fissata, appare il seguente altro messaggio:



19 - Secondo messaggio di conferma

clickando "OK", l'appuntamento viene confermato.

Inoltre, per le sole pratiche di famiglia con più beneficiari e per i soli step associati alle tipologie appuntamento "Ricongiungimenti familiari - Convocazione richiedente per ritiro comunicazione nulla osta" e "Procedura di primo ingresso beneficiari", qualora venisse modificato un appuntamento, originariamente definito su ALI da uno dei partecipanti della pratica, accorpando in un solo appuntamento più beneficiari della pratica, appare anche il seguente messaggio:



20 - Terzo messaggio di conferma

Cliccando su OK, la data e ora dell'appuntamento vengono modificate anche per le altre pratiche derivate che sono così accorpate in un unico appuntamento; se, invece, si clicca Annulla, il nuovo appuntamento è valido esclusivamente per il singolo beneficiario della pratica senza modificare gli appuntamenti già definiti per gli altri familiari.

Si rammenta che ogni modifica sul sistema SPI ad appuntamenti fissati dagli utenti sul sistema ALI non genera alcuna comunicazione a quest'ultimi, al momento la modifica su SPI di un appuntamento fissato da un utente aggiornerà l'appuntamento da questi fissato; in questi casi si suggerisce di informare l'utente dell'avvenuta modifica.

4. FUNZIONALITÀ MODIFICATE

4.1 FUNZIONALITÀ DI GESTIONE APPUNTAMENTI

Sul sistema SPI erano già disponibili le seguenti funzioni: "Appuntamenti odierni", "Appuntamenti da definire", "Appuntamenti fissati" e "Appuntamenti effettuati".

Sono state introdotte le seguenti modifiche:

- La funzionalità "Appuntamenti odierni", visualizza gli appuntamenti della giornata,
- La funzionalità "Appuntamenti da definire", visualizza la lista di pratiche che potranno essere oggetto di un appuntamento con l'indicazione dello step in cui si trovano,
- Le funzionalità, "Appuntamenti fissati" e "Appuntamenti effettuati", sono state fuse in una sola funzionalità "Appuntamenti fissati": a questa funzione è stata introdotta una pagina di selezione del periodo di interesse attraverso la quale è possibile visualizzare sia gli appuntamenti trascorsi che quelli futuri; cliccando "Trova", apparirà una griglia con tutti gli appuntamenti del periodo specificato e le seguenti informazioni (v. figg. 18 e 19):
 - ✓ Numero pratica: questa colonna verrà popolata con il Numero pratica solo per appuntamenti di tipo "Richiesta Informazioni" il codice sarà cliccabile e consentirà la visualizzazione generale della pratica per la quale l'utente ALI ha fissato l'appuntamento
 - ✓ Nome attività (solo per gli appuntamenti di tipo diverso da "Richiesta Informazioni") la colonna sarà popolata con il nome dello step cliccabile e porterà allo step di definizione appuntamento della pratica dove verrà visualizzato l'eventuale appuntamento fissato
 - ✓ Codice registrazione
 - ✓ Tipo pratica
 - ✓ Data e ora fissati per l'appuntamento
 - ✓ Nome completo del Richiedente
 - ✓ Nome completo del Beneficiario
 - ✓ Identificativo domanda
- Per modificare gli appuntamenti visualizzati nelle liste, sarà necessario cliccare sui rispettivi link per entrare nella singola pratica e modificare l'appuntamento preesistente.



Attesa visto dal MAE - pratica lavorativa

Attrezzatura con il MAE

Identificativo utente	09440991	Data e ora della pratica	2014/02/18 09:00
Numero visto	011237549	Indirizzo visto	
Data di nascita	1955/03/12 05:00	Data scadenza visto	2014/02/25 05:00
Qualifica visto	SAE (Pratica di lavoro)	Autorità consolare richiedente	
Terza italiana	PCO	durata visto	Regolare a 90 giorni

Numero visto precedente:

Attesa visto dal MAE - pratica lavorativa

Nome attività: **NULLA OSTA INVIATO ALL'AUTORITA' CONSOLARE**

Struttura addizionale: **Attività del Consulato per visto di ingresso di parte dell'Autorità Consolare**

giorno da partire da: **18/02/2014** **Modalità di prenotazione: auto-prenotazione**

Codice impresa: **0540**

Indirizzo: **SAE (Pratica di lavoro)**

23 – Nuovo aspetto step “NULLA OSTA INVIATO ALL’AUTORITA’ CONSOLARE”

E' infine, importante ribadire che: gli utenti ALI potranno definire appuntamenti per le pratiche di SPI solamente se queste hanno raggiunto step (indicati nel § INTRODUZIONE) in cui è possibile definire un appuntamento; se le pratiche vengono fatte avanzare ad uno step successivo gli utenti di ALI non saranno più in grado di auto-prenotare gli appuntamenti.

Sarà, pertanto, opportuno movimentare le pratiche dagli step di appuntamento, soltanto quando il Richiedente/Beneficiario della pratica si sia effettivamente presentato allo Sportello.