



Ministero dell'Istruzione



**HelpDesk**  
Amministrativo-Contabile

**Help Desk Amministrativo Contabile  
(HDAC)  
Ambiti in evidenza  
Guida rapida**

*VERSIONE*  
Ed. 2.0 Rev. 0/16-06-2021

## Sommarario

1	GENERALITÀ .....	3
1.1	SCOPO DEL DOCUMENTO .....	3
1.2	APPLICABILITÀ .....	3
2	MODALITA' DI ACCESSO E NAVIGAZIONE .....	4
3	DEFINIZIONE DELLE FUNZIONI .....	5
3.1	INVIA UNA RICHIESTA .....	5
3.2	PRENOTA UNA CHIAMATA .....	7
3.3	CHIAMA IL NUMERO VERDE .....	8
3.4	FAQ .....	8
3.5	DOCUMENTAZIONE .....	10

## 1 GENERALITÀ

### 1.1 SCOPO DEL DOCUMENTO

Il documento descrive le modalità operative di utilizzo, nel sistema **Help Desk Amministrativo Contabile (HDAC)**, della **sezione dedicata all'assistenza su ambiti in evidenza**, a disposizione delle Istituzioni scolastiche.

### 1.2 APPLICABILITÀ

Il campo di applicazione del presente manuale è relativo alle funzioni dell'**utente Scuola**.

## 2 MODALITA' DI ACCESSO E NAVIGAZIONE

La **sezione dell'ambito in evidenza** è accessibile dalla Homepage, selezionando uno degli ambiti caratterizzati dal box di colore differente rispetto agli ambiti standard.



Viene visualizzata la **sezione dedicata all'ambito in evidenza**, che permette di

- raggiungere canali di assistenza dedicati allo specifico ambito, quali:
  - Invia una richiesta;
  - Prenota una chiamata (se previsto da parte dell'Amministrazione per l'ambito selezionato dall'utente);
  - Chiama il numero verde;
- visualizzare FAQ e Documenti utili.



### 3 DEFINIZIONE DELLE FUNZIONI

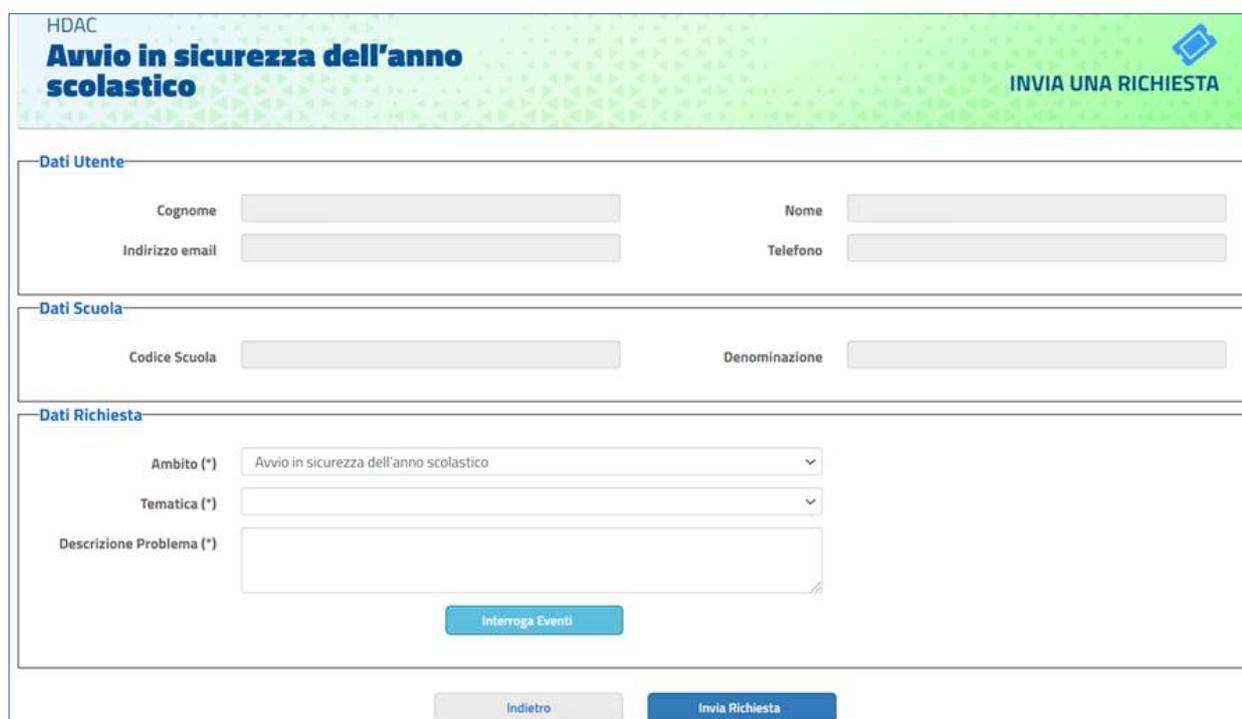
Gli ambiti **"In Evidenza"** consentono di accedere a funzioni extra rispetto agli ambiti standard:

- Invia una richiesta;
- Prenota una chiamata (se previsto da parte dell'Amministrazione per l'ambito selezionato dall'utente);
- Chiama il numero verde.

#### 3.1 INVIA UNA RICHIESTA

Dalla sezione dell'**ambito in evidenza**, selezionando il tasto **Invia una richiesta** si accede al form per la compilazione della richiesta di assistenza.

La maschera per l'inserimento dei dati della richiesta presenta alcuni campi prevaricati dal sistema (cognome, nome, indirizzo email, telefono, codice e denominazione dell'istituzione scolastica).



The screenshot shows a web form titled "HDAC Avvio in sicurezza dell'anno scolastico" with a green header. A blue button labeled "INVIA UNA RICHIESTA" is in the top right. The form is divided into three sections:

- Dati Utente:** Includes input fields for "Cognome", "Nome", "Indirizzo email", and "Telefono".
- Dati Scuola:** Includes input fields for "Codice Scuola" and "Denominazione".
- Dati Richiesta:** Includes a dropdown menu for "Ambito (\*)" (pre-filled with "Avvio in sicurezza dell'anno scolastico"), a dropdown for "Tematica (\*)", and a text area for "Descrizione Problema (\*)". Below this section is a blue button labeled "Interroga Eventi".

At the bottom of the form are two buttons: "Indietro" (grey) and "Invia Richiesta" (blue).

Anche l'**ambito** sarà preimpostato su quello selezionato e l'Utente dovrà selezionare una delle tematiche proposte dal menu a discesa, oltre che inserire la descrizione del quesito da rivolgere all'Amministrazione.

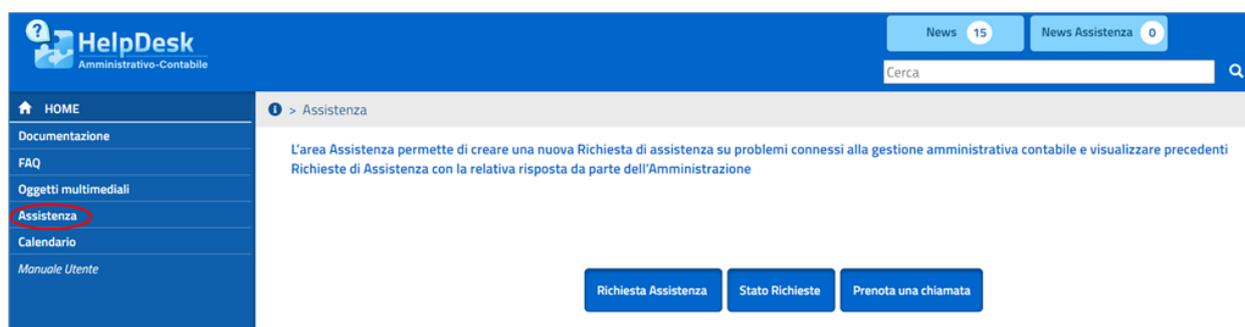
L'utente ha inoltre la possibilità di visualizzare gli eventi di natura amministrativo-contabile per associare ad uno di essi la propria richiesta di assistenza (tale operazione è facoltativa). Per fare ciò è necessario cliccare sul tasto **Interroga Eventi** e, successivamente, sull'icona che permette di associare la richiesta di assistenza all'evento. In questo modo anche l'Amministrazione avrà evidenza del fatto che la richiesta di assistenza è collegata ad una scadenza di natura amministrativo-contabile.



Data Inizio Evento	Evento	Nota	Allegato	Link Allegato	Collega Evento
31/03/2020	Certificazione Unica	Entro il 31 marzo o il 31 ottobre (per le certificazioni contenenti esclusivamente redditi esenti o non dichiarabili mediante la dichiarazione dei redditi precompilata), le Istituzioni scolastiche rilasciano ai lavoratori o pensionati un'attestazione cumulativa dei redditi di lavoro autonomo, dipendente, da pensione e assimilati per certificare le somme erogate e le relative ritenute effettuate e versate allo Stato. La Certificazione Unica riepiloga, dunque, tutti i redditi corrisposti dal datore di lavoro o dall'Ente pensionistico nell'arco di un anno solare.			

Infine, è necessario inserire la descrizione della richiesta da sottoporre all'Amministrazione e cliccare sul tasto **"Invia Richiesta"**. Solo dopo tale operazione la richiesta sarà inoltrata all'Amministrazione che potrà prenderne visione.

Selezionando la voce **"Stato Richieste"** sarà possibile visualizzare lo stato delle Richieste di Assistenza inoltrate all'Amministrazione.



HelpDesk Amministrativo-Contabile

News 15 News Assistenza 0

Cerca

HOME

- Documentazione
- FAQ
- Oggetti multimediali
- Assistenza**
- Calendario
- Manuale Utente

> Assistenza

L'area Assistenza permette di creare una nuova Richiesta di assistenza su problemi connessi alla gestione amministrativa contabile e visualizzare precedenti Richieste di Assistenza con la relativa risposta da parte dell'Amministrazione

Richiesta Assistenza Stato Richieste Prenota una chiamata

### 3.2 PRENOTA UNA CHIAMATA

Dalla sezione dell'**ambito in evidenza**, selezionando **"Prenota una chiamata"** si accede al form per prenotare l'assistenza telefonica su temi connessi all'emergenza Coronavirus.

#### Dati Utente

Cognome	<input type="text"/>	Nome	<input type="text"/>
Indirizzo email	<input type="text"/> <small>Verrai avvisato via email se non riusciamo a raggiungerti telefonicamente. Cambia l'email se necessario.</small>	Telefono (*)	<input type="text"/> <small>Verrai contattato dal personale specializzato su questo numero. Cambia il numero di telefono se necessario inserendo solo numeri (non usare caratteri speciali come +).</small>
Fascia oraria	dalle ore <input type="text"/>	alle ore	<input type="text"/> <small>Verrai contattato nella fascia oraria selezionata.</small>

---

#### Dati Scuola

Codice Scuola	<input type="text" value="MIPC170001"/>	Denominazione	<input type="text" value="PARINI"/>
---------------	---	---------------	-------------------------------------

---

#### Dati Richiesta

Ambito (*)	<input type="text" value="Emergenza COVID - 19, Gestione anno scolastico e Decreto sostegni"/>
Tematica (*)	<input type="text"/>
Descrizione Problema (*)	<input type="text"/>
Scegli Allegato	<input type="text" value="Allegato"/>

La funzione **"Prenota una chiamata"** consente di prenotare una chiamata concernente l'ambito in evidenza, all'interno di una fascia oraria prescelta, per ricevere assistenza da personale specializzato.

Nella schermata sottostante, sarà necessario valorizzare i seguenti dati nei rispettivi campi:

- **Dati Utente**
  - Nome, valorizzato dal sistema;
  - Cognome, valorizzato dal sistema;
  - Numero di telefono;
  - Eventuale indirizzo email per essere contattato in caso di criticità nel contatto telefonico;
  - Eventuale fascia oraria in cui si preferisce essere contattati telefonicamente;
- **Dati Scuola**
  - Codice scuola, valorizzato dal sistema;

- Denominazione, valorizzato dal sistema;
- **Dati Richiesta**
  - Ambito, da selezionare nel menu a discesa;
  - Tematica, da selezionare nel menu a discesa;
  - Descrizione Problema, da compilare nell'apposito campo di testo;
  - Scegli allegato, che consente il caricamento di un documento presente sul computer dell'utente, da allegare alla richiesta.

I pulsanti "**Indietro**" e "**Prenota Chiamata**" posti nella parte bassa della schermata consentono, rispettivamente, di cancellare la richiesta o inoltrare la prenotazione della chiamata, con i dati valorizzati.

### 3.3 CHIAMA IL NUMERO VERDE

Dalla sezione dell'**ambito in evidenza**, all'interno del riquadro **Chiama il numero verde** è possibile visualizzare il numero telefonico e la sequenza di tasti da digitare per parlare con gli operatori del Service Desk.

Qualora l'Utente avesse bisogno di ulteriori dettagli rispetto a quelli forniti dal Service Desk, la segnalazione diventerà automaticamente una web request, alla quale risponderanno gli operatori di II livello. La risposta a tale segnalazione sarà visualizzabile dall'utente attraverso la funzione **Assistenza → Stato Richieste**.



### 3.4 FAQ

Dalla sezione dell'**ambito in evidenza**, selezionando il tasto **FAQ** si accede alla pagina contenente le risposte, predisposte e validate dall'Amministrazione, a domande poste frequentemente dalle Scuole, in merito all'ambito selezionato.

Disposizioni relative alle modalità di ingresso/uscita per l'avvio dell'A.S.

Gestione persone sintomatiche o presunti positivi al covid-19 per l'avvio dell'A.S.

Disposizioni relative a sorveglianza sanitaria, medico competente, rls (rappresentante dei lavoratori per la sicurezza)

Organizzazione delle attività didattiche per l'avvio dell'A.S.

&gt; F000349 – Sono previsti test sierologici o tamponi anche per gli alunni?

&gt; F000351 – Quale supporto forniranno le ASL?

&gt; F000352 – Cosa si intende per caso sospetto, probabile e confermato di Covid? Quali sono i sintomi respiratori?

&gt; F000354 – Quale protocollo attivare nel caso in cui nell'Istituzione scolastica si presenti un caso sospetto di Covid (alunni, personale)? Dopo aver proceduto all'isolamento del soggetto in questione, è previsto il prelievamento da parte della famiglia oppure dal 118?

&gt; F000355 – Nell'eventualità di un caso accertato di Covid, gli interventi di pulizia e sanificazione, da intendersi secondo le disposizioni della Circolare n. 5443 del 22 febbraio 2020, devono essere affidati ad una ditta esterna specializzata?

Cliccando sul tasto di una tematica verranno prospettate le FAQ afferenti alla tematica in evidenza.

Selezionando una specifica FAQ è possibile visualizzare la risposta predisposta dall'Amministrazione.

Disposizioni relative alle modalità di ingresso/uscita per l'avvio dell'A.S.

Gestione persone sintomatiche o presunti positivi al covid-19 per l'avvio dell'A.S.

Disposizioni relative a sorveglianza sanitaria, medico competente, rls (rappresentante dei lavoratori per la sicurezza)

Organizzazione delle attività didattiche per l'avvio dell'A.S.

Esclusione attività

&gt; F000349 – Sono previsti test sierologici o tamponi anche per gli alunni?

&gt; F000351 – Quale supporto forniranno le ASL?

Con riferimento al quesito in oggetto, si rappresenta che il "Protocollo d'Intesa per garantire l'avvio dell'anno scolastico nel rispetto delle regole di sicurezza per il contenimento della diffusione di Covid 19", adottato con DM del 6 agosto 2020, n. 87, prevede l'introduzione di "una procedura standardizzata da seguire per la gestione e la segnalazione alla ASL di sospetti casi COVID-19". Si precisa, inoltre, che alla luce di quanto previsto all'interno del documento "Gruppo di Lavoro ISS, Ministero della Salute, Ministero dell'Istruzione, INAIL, Fondazione Bruno Kessler, Regione Emilia-Romagna, Regione Veneto. Indicazioni operative per la gestione di casi e focolai di SARS-CoV-2 nelle scuole e nei servizi educativi dell'infanzia. Versione del 28 agosto 2020. Roma: Istituto Superiore di Sanità; 2020. (Rapporto ISS COVID-19 n. 58/2020)", "[...] in ogni scuola deve essere identificato un referente (Referente scolastico per COVID-19), ove non si tratti dello stesso dirigente scolastico, che svolga un ruolo di interfaccia con il DdP e possa creare una rete con le altre figure analoghe nelle scuole del territorio. [...]".

&gt; F000352 – Cosa si intende per caso sospetto, probabile e confermato di Covid? Quali sono i sintomi respiratori?

&gt; F000354 – Quale protocollo attivare nel caso in cui nell'Istituzione scolastica si presenti un caso sospetto di Covid (alunni, personale)? Dopo aver proceduto all'isolamento del soggetto in questione, è previsto il prelievamento da parte della famiglia oppure dal 118?

&gt; F000355 – Nell'eventualità di un caso accertato di Covid, gli interventi di pulizia e sanificazione, da intendersi secondo le disposizioni della Circolare n. 5443 del 22 febbraio 2020, devono essere affidati ad una ditta esterna specializzata?

È previsto un aggiornamento costante di tale sezione, in funzione delle specifiche richieste di assistenza che perverranno dalle Scuole e/o rispetto alle eventuali evoluzioni normative.

### 3.5 DOCUMENTAZIONE

Dalla sezione dell'**ambito in evidenza**, selezionando il tasto **Documentazione** si accede alla pagina contenente i documenti inerenti a tale ambito (es. normative, note del Ministero ed indicazioni utili).

I contenuti della sezione sono suddivisi in cartelle secondo la tipologia di documenti visualizzati nella Homepage.



> Documentazione > Avvio in sicurezza dell'anno scolastico

Organizzazione delle attività didattiche per l'avvio dell'A.S.

Ministero dell'Istruzione	■
Comitato Tecnico Scientifico	■
Altre PA	■
Ulteriore documentazione	■

Visualizza Per Cartella

Cliccando sulla singola cartella viene visualizzato l'elenco dei documenti ad essa associati.



> Documentazione > Avvio in sicurezza dell'anno scolastico

Organizzazione delle attività didattiche per l'avvio dell'A.S.

Ministero dell'Istruzione	■
D000178 – Documento per la pianificazione delle attività scolastiche educative e formative	☆
D000179 – Indirizzo per l'orientamento della ripresa scuola d'infanzia	☆
D000180 – Nota 1436 del 13 agosto 2020	☆
D000181 – Protocollo_sicurezza del 6 agosto 2020	☆
D000197 – MI – Nota tecnica avvio anno scolastico	☆
Comitato Tecnico Scientifico	■
Altre PA	■
Ulteriore documentazione	■

Visualizza Per Cartella

E' possibile, inoltre, visualizzare il singolo documento, cliccando su uno degli elementi presenti in elenco.

Il documento selezionato verrà visualizzato e potrà essere consultato, salvato in locale o stampato.

Ogni documento è provvisto di un simbolo a forma di stella (vedi immagine sopra) che, se cliccata, permette di aggiungere o rimuovere il singolo documento alla lista dei Preferiti dell'utente. La stella gialla indica che il documento è stato inserito nella lista dei Preferiti.

La lista dei documenti preferiti si visualizza, all'interno della sezione dei dati personali dell'utente, sotto la voce **Preferiti**.

