



Ministero dell'Istruzione



HelpDesk
Amministrativo-Contabile

Help Desk Amministrativo Contabile (HDAC)

Ambiti in evidenza

Guida rapida

VERSIONE
Ed. 1 Rev. 0/03-12-2020

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 relativi all'emergenza COVID-19**, a disposizione delle Istituzioni scolastiche.

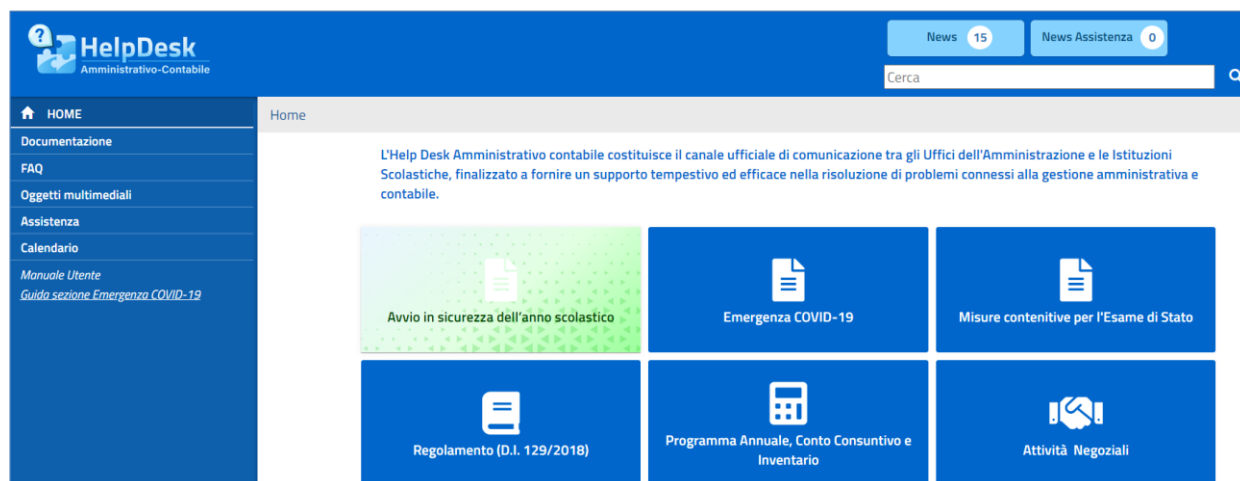
Tale sezione è stata attivata dalla Direzione Generale per le risorse umane, finanziarie e i contratti, ai sensi della **Nota prot.n. 562 del 28 marzo 2020** del Ministero dell'Istruzione, per offrire assistenza alle Istituzioni scolastiche sulla gestione dell'emergenza COVID-19.

1.2 APPLICABILITÀ

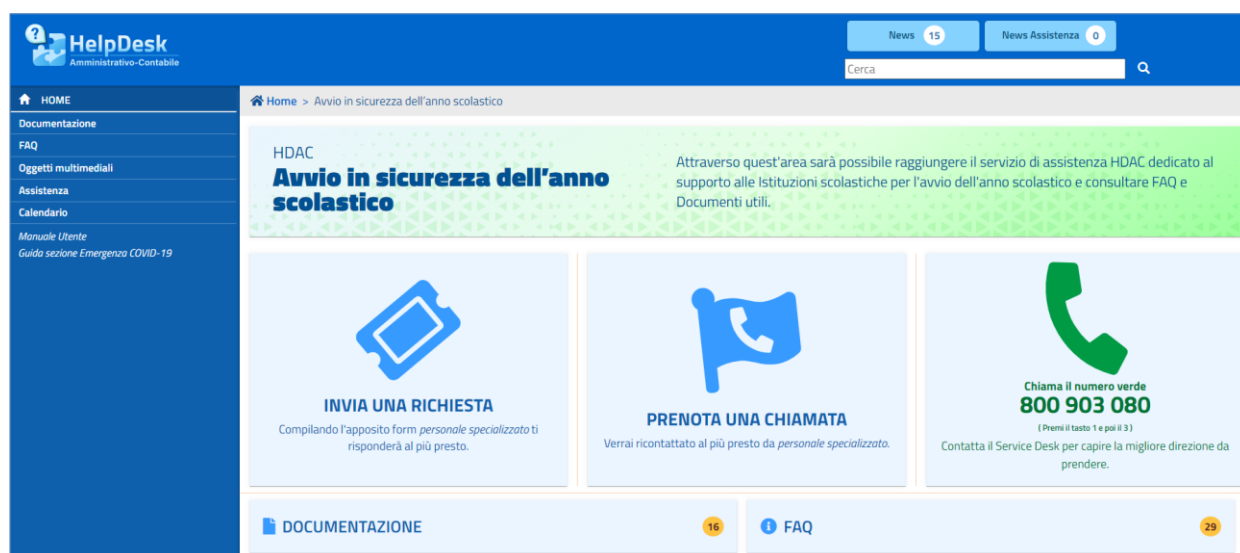
Il campo di applicazione del presente manuale è relativo alle funzioni dell'**utente Scuola**.

2 MODALITA' DI ACCESSO E NAVIGAZIONE

La **sezione dell'ambito in evidenza** è accessibile dalla Home Page, selezionando l'ambito con la grafica diversa rispetto a quella di tutti gli altri (nell'esempio seguente è "Avvio in sicurezza dell'anno scolastico").



Viene visualizzata la **sezione dedicata all'ambito in evidenza**, che permette di raggiungere i tre canali di assistenza sull'ambito selezionato (Invia una richiesta, Prenota una chiamata e Chiama il numero verde) e di visualizzare FAQ e Documenti utili.



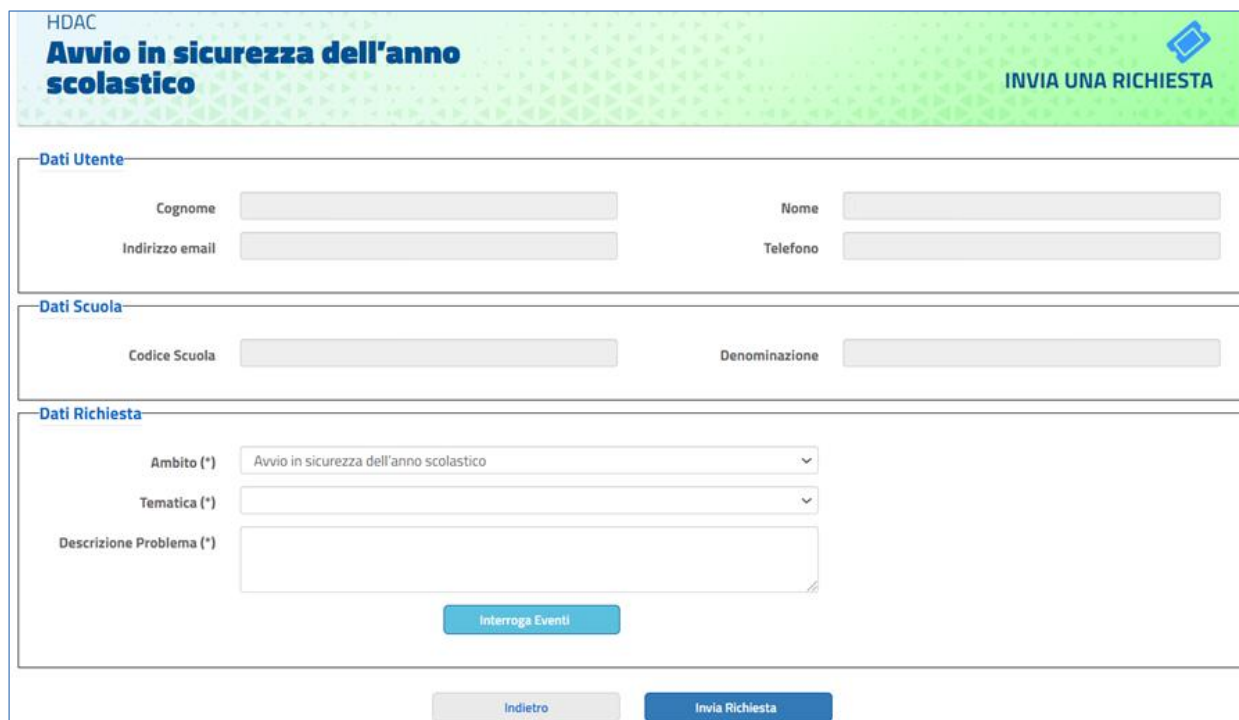
3 DEFINIZIONE DELLE FUNZIONI

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.

Tale funzione permette di creare una nuova richiesta scritta di assistenza su problemi connessi all'emergenza Coronavirus.

La maschera per l'inserimento dei dati della richiesta presenta alcuni campi preimpostati (nome, cognome, email, codice meccanografico dell'istituzione scolastica).



The screenshot shows a web form titled "HDAC Avvio in sicurezza dell'anno scolastico". In the top right corner, there is a button labeled "INVIA UNA RICHIESTA" with a document icon. The form is divided into three main sections:

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

At the bottom of the form, there 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 menù a tendina, oltre che inserire la descrizione del quesito da rivolgere all'Amministrazione.

L'utente ha inoltre la possibilità di interrogare gli eventi di natura amministrativo-contabile per legare ad uno di essi la propria richiesta di assistenza (tale operazione è facoltativa). Per fare ciò è necessario cliccare sul tasto **Interroga Eventi** e cliccare sull'icona che permette di collegare 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.

Eventi						
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, dopo aver compilato la descrizione della richiesta, è necessario cliccare sul tasto **Invia Richiesta**. Solo dopo tale operazione la richiesta sarà a disposizione dell'Amministrazione che potrà visionarla.

Sarà possibile visualizzare lo stato delle richieste effettuate attraverso la funzione **Stato Richieste** raggiungibile dalla voce **Assistenza** presente nel menu laterale.


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

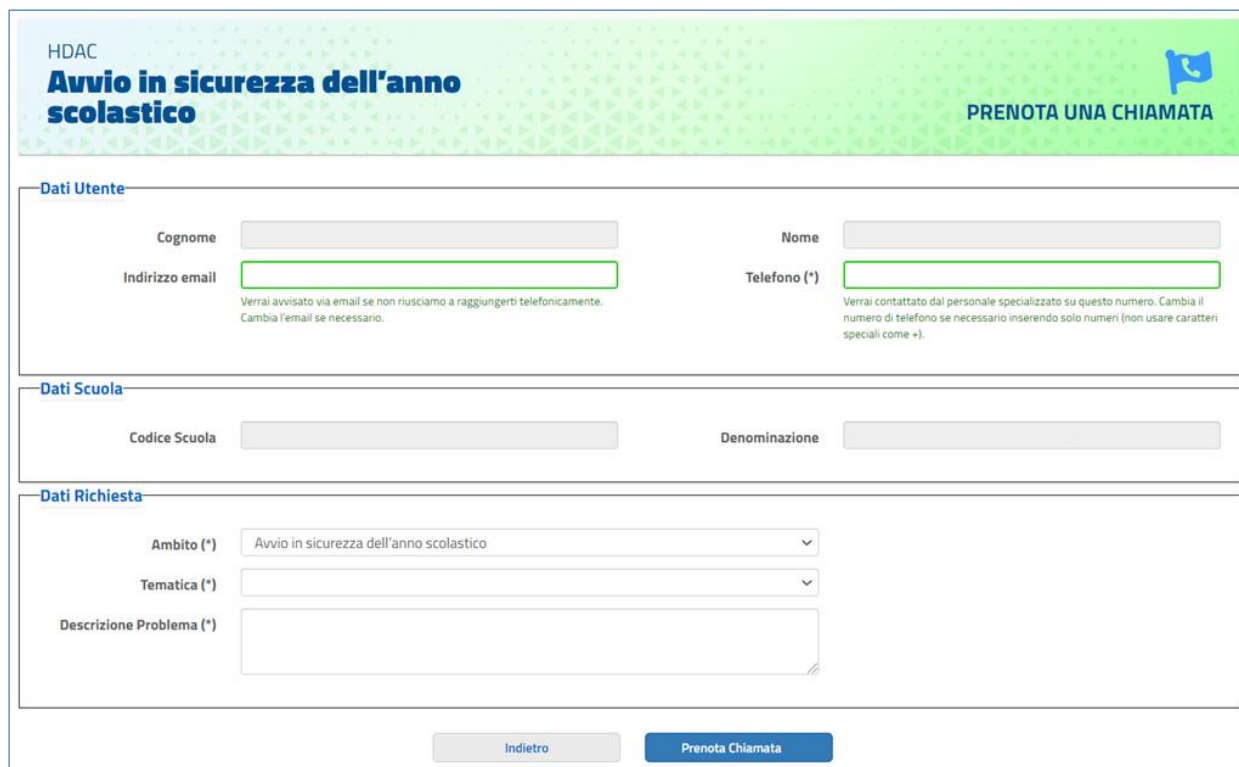
Richiesta Assistenza

Stato Richieste

Prenota una chiamata

3.2 PRENOTA UNA CHIAMATA

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



The form is titled "HDAC Avvio in sicurezza dell'anno scolastico" and includes a "PRENOTA UNA CHIAMATA" button in the top right corner. It is divided into three main sections: "Dati Utente", "Dati Scuola", and "Dati Richiesta".

Dati Utente

- Cognome**: Text input field.
- Nome**: Text input field.
- Indirizzo email**: Text input field with a note: "Verrai avvisato via email se non riusciamo a raggiungerti telefonicamente. Cambia l'email se necessario."
- Telefono (*)**: Text input field with a note: "Verrai contattato dal personale specializzato su questo numero. Cambia il numero di telefono se necessario inserendo solo numeri (non usare caratteri speciali come +)."

Dati Scuola

- Codice Scuola**: Text input field.
- Denominazione**: Text input field.

Dati Richiesta

- Ambito (*)**: Dropdown menu with "Avvio in sicurezza dell'anno scolastico" selected.
- Tematica (*)**: Dropdown menu.
- Descrizione Problema (*)**: Text area for describing the problem.

At the bottom of the form are two buttons: "Indietro" (Back) and "Prenota Chiamata" (Book Call).

I campi **Telefono** ed **Indirizzo email** sono modificabili, per consentire all'Utente di inserire il numero di telefono al quale preferisce essere richiamato e l'indirizzo email che verrà utilizzato in caso non fosse possibile raggiungere telefonicamente l'Utente.

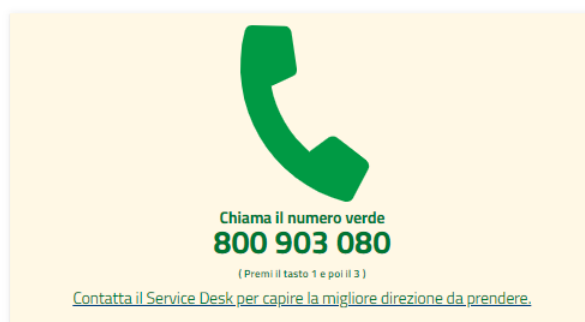
Dopo aver selezionato una delle tematiche proposte dal menù a tendina ed aver inserito una descrizione del quesito da porre all'Amministrazione, l'Utente dovrà cliccare il tasto **Prenota Chiamata**.

Il personale specializzato provvederà a contattare l'Utente quanto prima possibile.

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, l'operatore provvederà ad inoltrare il quesito al personale specializzato che ricontatterà telefonicamente l'Utente.



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.

➤ F000349 – Sono previsti test sierologici o tamponi anche per gli alunni?

➤ F000351 – Quale supporto forniranno le ASL?

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

➤ 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?

➤ 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 e validata dall'Amministrazione:

Disposizioni relative alle modalità di ingresso/uscita per l'avvio dell'A.S.	> F000349 – Sono previsti test sierologici o tamponi anche per gli alunni?
Gestione persone sintomatiche o presunti positivi al covid-19 per l'avvio dell'A.S.	> 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. [...]".
Disposizioni relative a sorveglianza sanitaria, medico competente, rls (rappresentante dei lavoratori per la sicurezza)	> F000352 – Cosa si intende per caso sospetto, probabile e confermato di Covid? Quali sono i sintomi respiratori?
Organizzazione delle attività didattiche per l'avvio dell'A.S.	> 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?
Formative assenti	> 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 prevista un'alimentazione continua di tale sezione, in funzione delle specifiche richieste di assistenza che perverranno frequentemente dalle Scuole e/o rispetto alle eventuali evoluzioni legate al tema Coronavirus.

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 cartelline secondo la tipologia di documenti prospettati nella Home Page.

[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 su una cartellina si aprirà l'elenco di documenti afferenti alla tipologia selezionata.

[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

Successivamente, cliccando su un singolo documento, esso verrà scaricato automaticamente.

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

In fondo al titolo di ogni documento, si trova una icona a forma di stella che, se cliccata, permette di aggiungere tale documento alla **lista dei Preferiti** dell'utente. La stella gialla indica che il documento è già inserito nella lista dei Preferiti.

Cliccando sulla stella gialla è possibile rimuovere il documento dalla lista dei Preferiti (di conseguenza il colore giallo scomparirà).

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

