SIOC
Servizio Istanze Online Cittadino

SHORT GUIDE

VERSIONE 6.0 del 28/03/2025

Ns. Rif.: ShortGuide-SIOC.odt

Indice generale

1.AUTENTICAZIONE....3
1.1.ACCESSO....3
1.2.REGISTRAZIONE....6
2.GESTIONE ISTANZE....8
2.1.INSERIMENTO PRATICA....8
2.2.CONSULTAZIONE PRATICHE....11
3.GESTIONE COMUNICAZIONI....12
4.GESTIONE PROFILO....14

Ns. Rif.: ShortGuide-SIOC.odt

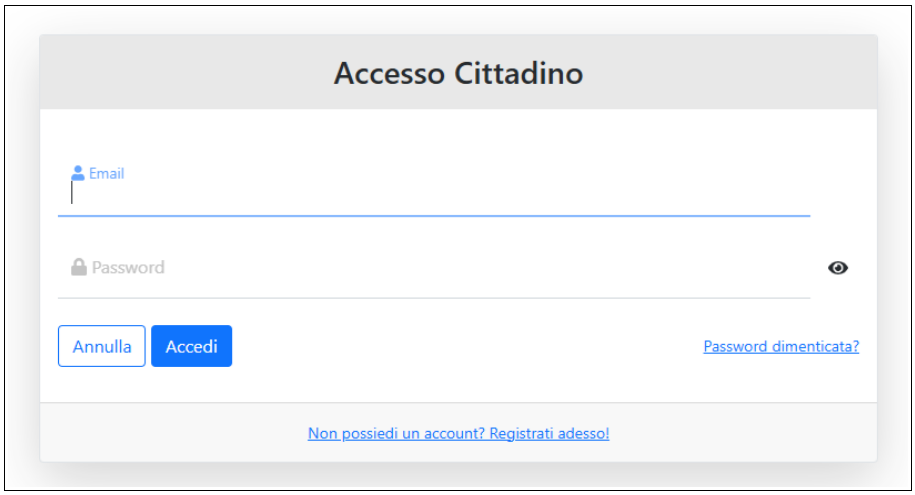
1. AUTENTICAZIONE

1.1. Accesso

Per effettuare l'accesso al portale è possibile utilizzare le modalità **Credenziali** e **SPID**



Se viene selezionato l'accesso tramite credenziali, inserire l'indirizzo e-mail definito in fase di registrazione e la password.



In caso di primo accesso è necessario effettuare la registrazione cliccando su "Non possiedi un account? Registrati adesso". (Vedi paragrafo 1.2)

In caso di password dimenticata, per ricevere una nuova password cliccare su "Password dimenticata?".

Tekne S.r.l.
Capitale sociale € 20.000,00 i.v.
Sede Legale ed Operativa: Via Mazzini 41, 22030 Pusiano -CO-
Tel. +39 031 657882 • Fax +39 031 6520700 • http://www.tekne.lc.it • tekne@pec.tekne.lc.it
C.C.I.A.A. Como • Nr. Iscrizione registro imprese: 02547060133

Se viene selezionato l'accesso tramite SPID:

- cliccare sul tasto "Entra con SPID"
- selezionare il gestore dell'Identità Digitale dall'elenco
- proseguire l'iter di autenticazione previsto dal gestore stesso



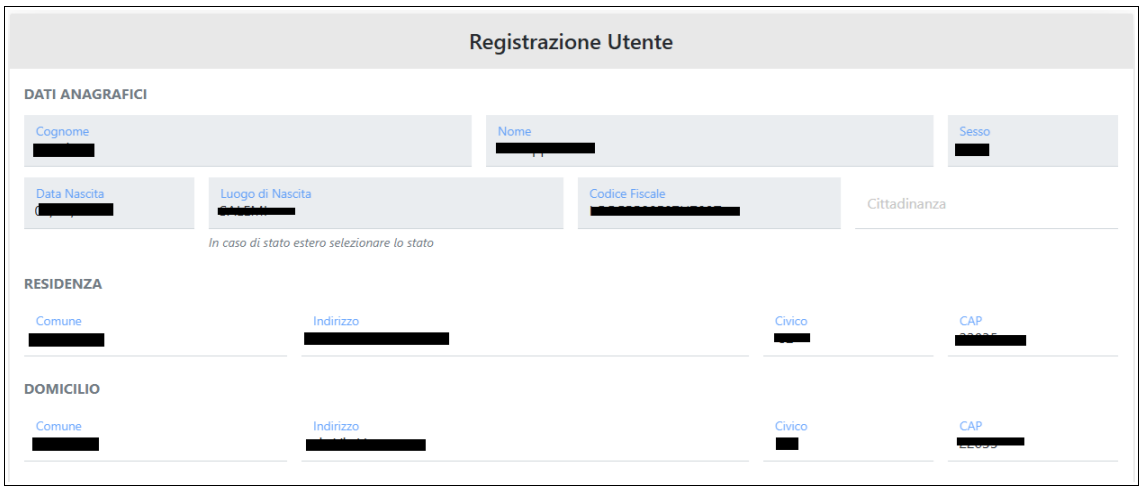
Nel caso in cui il sistema prevede un'autenticazione multipla, è richiesto l'inserimento del proprio Comune di Residenza oppure il Comune di Residenza del beneficiario effettivo.



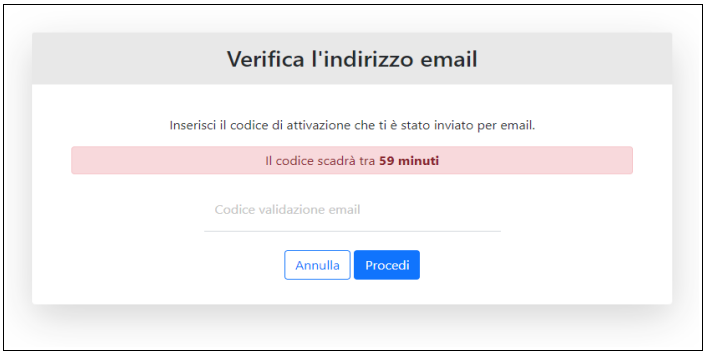
I dati relativi all'Ambito Territoriale e al Comune di Riferimento vengono compilati automaticamente a seguito dell'inserimento del Comune di Residenza.

Tekne S.r.l.
Capitale sociale € 20.000,00 i.v.
Sede Legale ed Operativa: Via Mazzini 41, 22030 Pusiano -CO-
Tel. +39 031 657882 • Fax +39 031 6520700 • http://www.tekne.lc.it • tekne@pec.tekne.lc.it
C.C.I.A.A. Como • Nr. Iscrizione registro imprese: 02547060133

Esclusivamente per il primo accesso con SPID viene visualizzata la pagina contenente i dati ricevuti automaticamente da SPID.



Dopo aver verificato i dati, cliccando sul tasto "Registrati", verrà inviata una notifica all'indirizzo e-mail contenente un codice di verifica temporaneo per confermare la registrazione.
Il codice ha una validità di 60 minuti e deve essere inserito nella schermata successiva.



Una volta inserito correttamente il codice ricevuto si accede al portale.

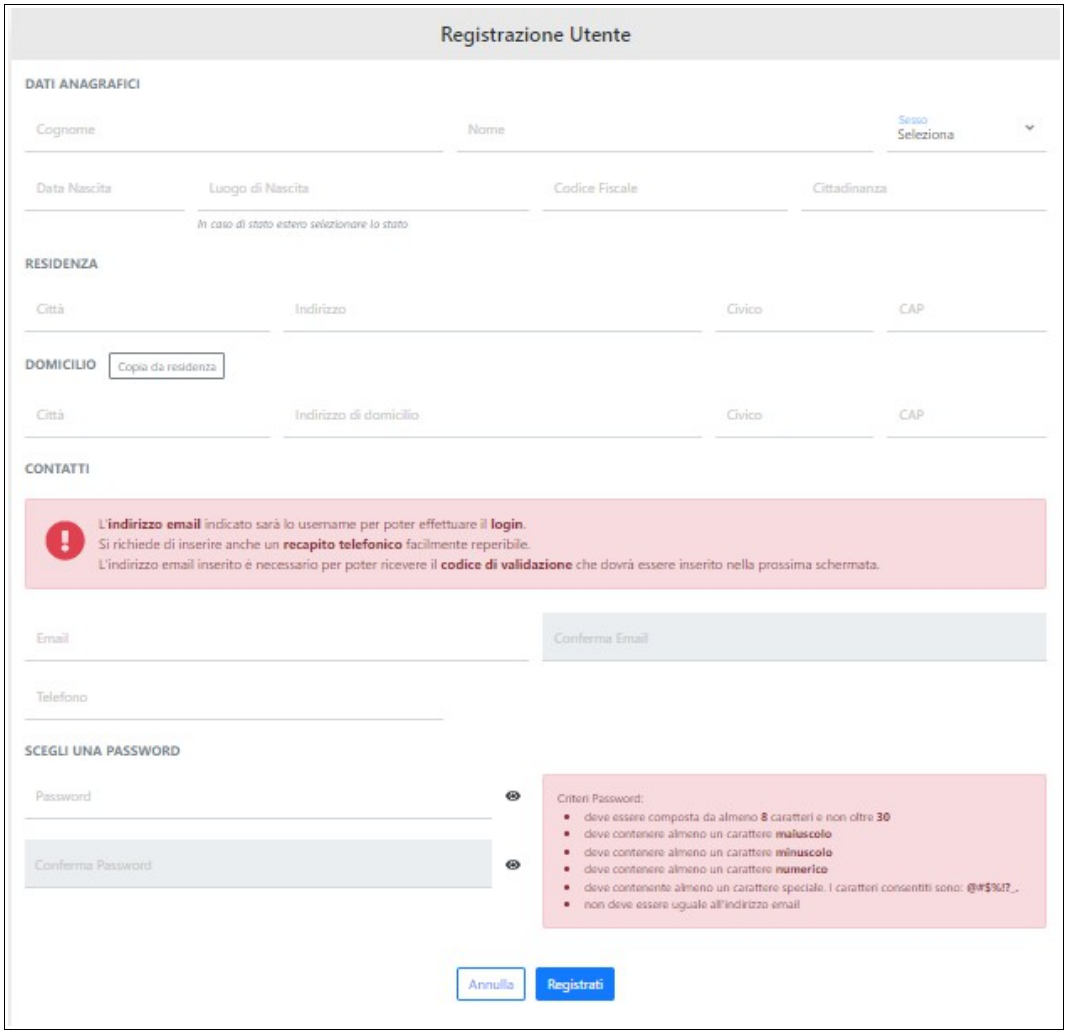
Ns. Rif.: ShortGuide-SIOC.odt

1.2. Registrazione

Nella pagina di registrazione è necessario fornire tutti i dati richiesti.

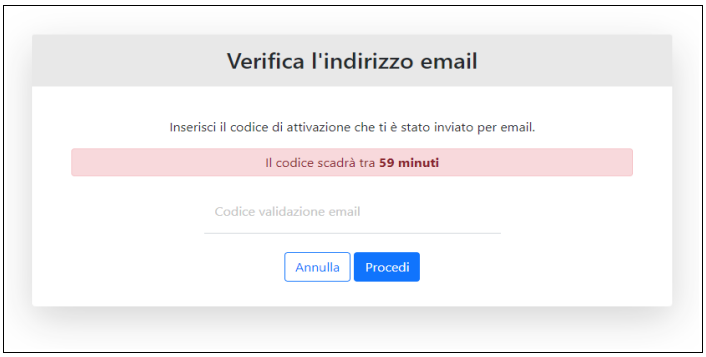
In particolare:

- La e-mail sarà lo username per effettuare il login.
- La password deve seguire i seguenti criteri:
  - deve essere composta da almeno 8 caratteri e non oltre 20
  - deve contenere almeno un carattere maiuscolo
  - deve contenere almeno un carattere minuscolo
  - deve contenere almeno un carattere numerico
  - deve contenere almeno uno dei seguenti caratteri speciali: @#$%!?_
  - non deve essere uguale all'indirizzo email



Ns. Rif.: ShortGuide-SIOC.odt

Dopo aver cliccato sul tasto "Registrati" verrà inviata una notifica all'indirizzo e-mail contenente un codice di verifica temporaneo per confermare la registrazione.
Il codice ha una validità di 60 minuti e deve essere inserito nella schermata successiva.

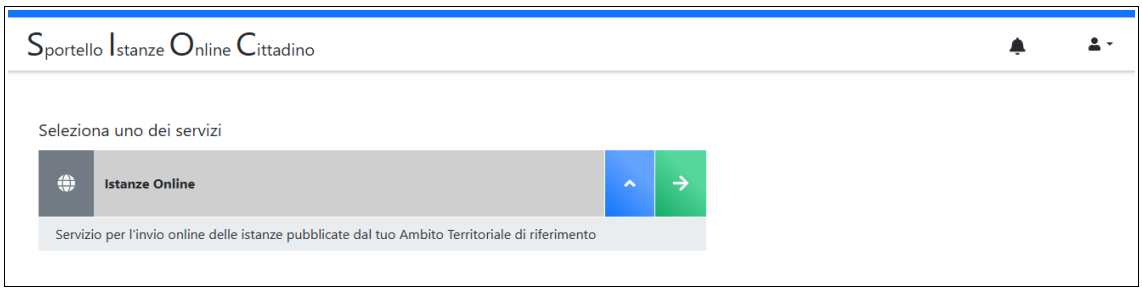


Una volta inserito correttamente il codice ricevuto il processo di registrazione è completo ed è possibile effettuare l'accesso.

Ns. Rif.: ShortGuide-SIOC.odt

2. GESTIONE ISTANZE

Dopo aver effettuato l'accesso verranno visualizzati i servizi disponibili.



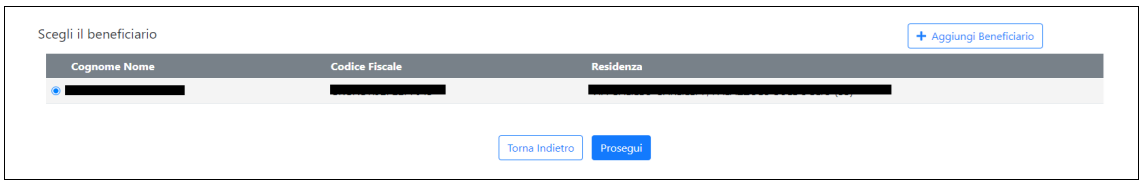
Al di sotto dei servizi disponibili è presente una tabella di riepilogo di tutte le eventuali pratiche già inserite. Per ogni pratica presente in elenco sono presenti i seguenti dati:

- numero della pratica
- nominativo del beneficiario
- servizio per cui è stata effettuata la richiesta
- data di invio della richiesta
- lo stato in cui si trova la richiesta (bozza, inviata, in elaborazione, chiusa)

Al di sotto, è presente una tabella contenente l'elenco delle eventuali comunicazioni ricevute non ancora lette.

2.1. Inserimento Pratica

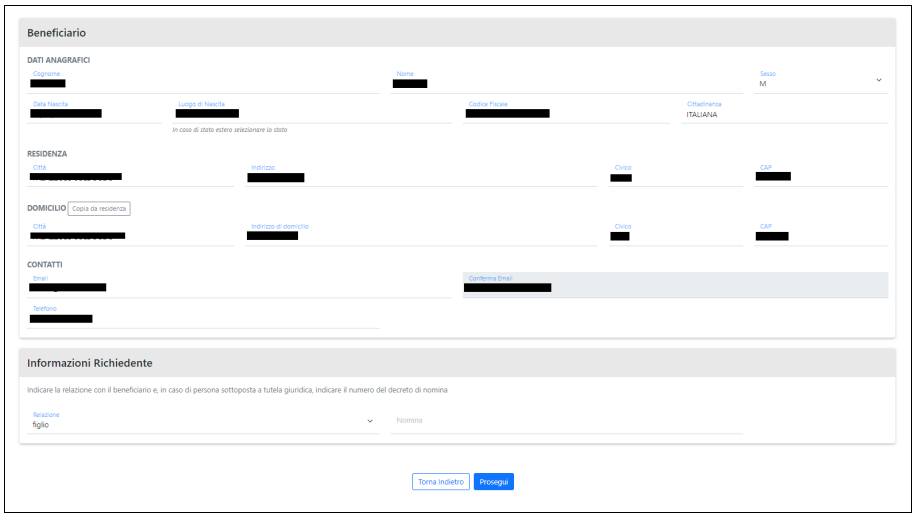
Cliccando sul servizio desiderato viene mostrata una schermata in cui è necessario selezionare l'anagrafica del beneficiario per il quale richiedere inserire la richiesta.



In automatico viene selezionato il proprio nominativo.

Per aggiungere eventuali altri beneficiari cliccare sull'apposito tasto "Aggiungi Beneficiario" che determina l'apertura della pagina per l'inserimento dei dati. Al termine dell'inserimento dei dati cliccare sul tasto "Prosegui".

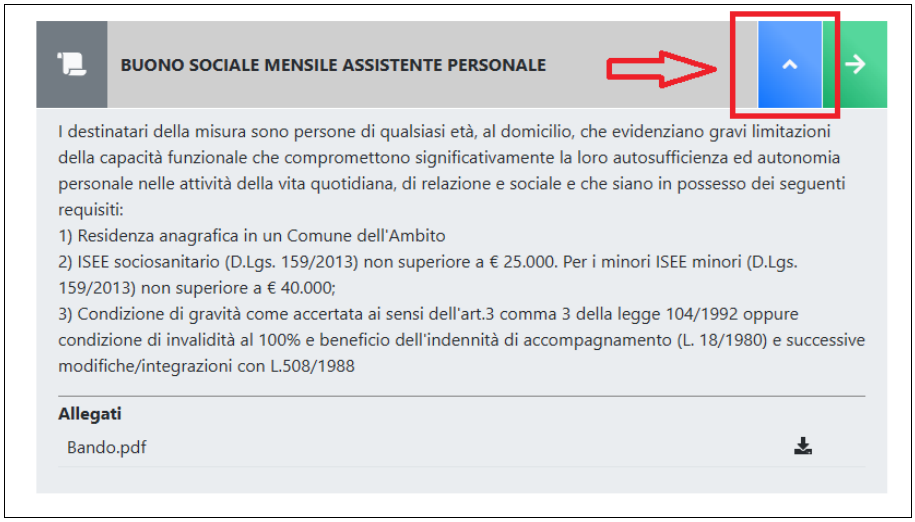
Tekne S.r.l.
Capitale sociale € 20.000,00 i.v.
Sede Legale ed Operativa: Via Mazzini 41, 22030 Pusiano -CO-
Tel. +39 031 657882 • Fax +39 031 6520700 • http://www.tekne.lc.it • tekne@pec.tekne.lc.it
C.C.I.A.A. Como • Nr. Iscrizione registro imprese: 02547060133



A seguito della selezione del beneficiario, cliccare sul tasto "Prosegui" per la selezione del servizio di interesse.
L'elenco dei servizi disponibili dipende dal Comune di Residenza del beneficiario.



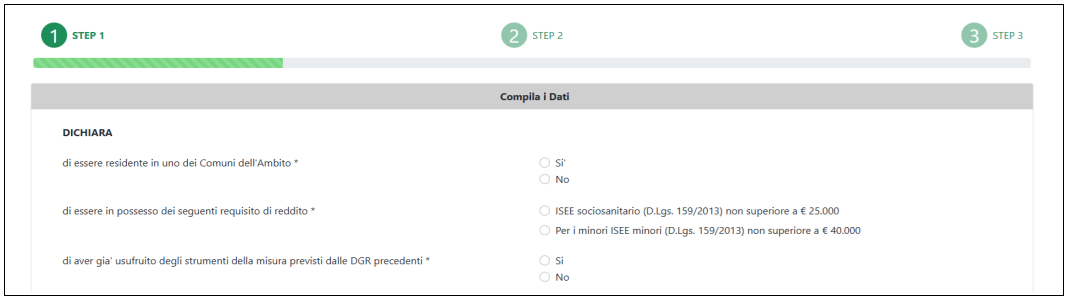
Cliccando sul freccia **blu** vengono visualizzate le informazioni relative al servizio selezionato e l'eventuale documentazione allegata.



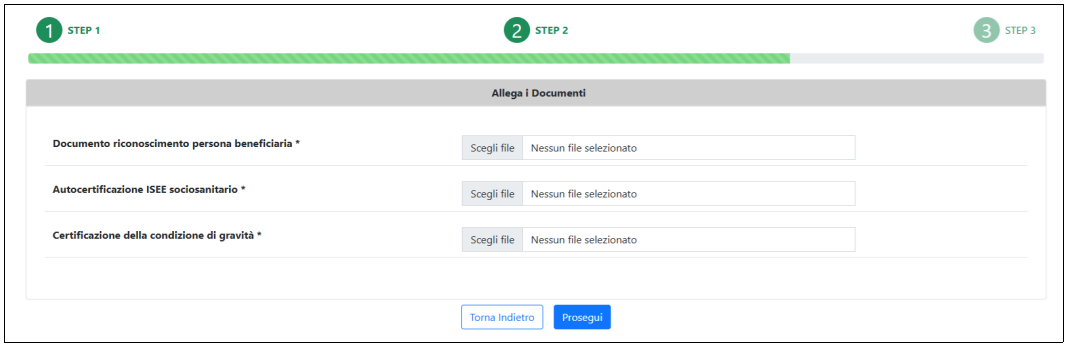
Ns. Rif.: ShortGuide-SIOC.odt

Cliccando sulla freccia **verde** viene inserita la nuova pratica e si accede alla pagina per la compilazione suddivisa in 3 step.

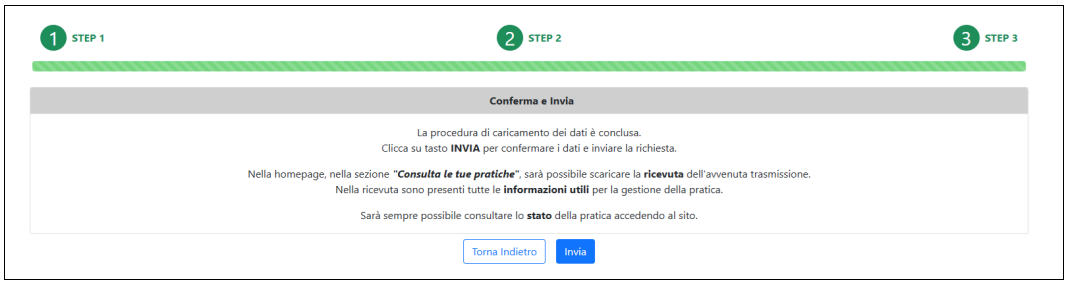
Nel **primo step** è presente la scheda con i dati da compilare.
I campi contrassegnati con * sono obbligatori.



Nel **secondo step** è richiesto il caricamento della documentazione.
I documenti contrassegnati con * sono obbligatori.



Nel **terzo step** utilizzare il tasto "Invia" per confermare ed inviare la pratica.



Ns. Rif.: ShortGuide-SIOC.odt

2.2. Consultazione Pratiche

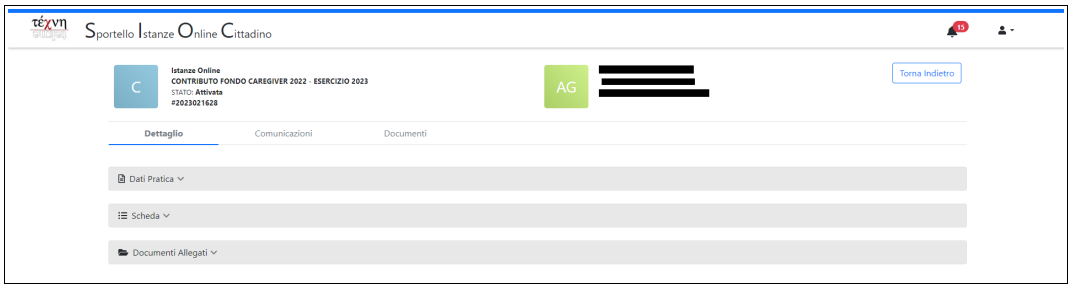
All'interno della homepage sono visualizzate tutte le istanze inserite.
Per ognuna di essere sono indicati i seguenti dati di riferimento. Per le istanze inviate è possibile scaricare la ricevuta contenente il riepilogo dei dati.
Gli stati possibili delle istanze sono :

- **Bozza**: l'istanza è stata inserita ma non sono stati compilati tutti gli STEP, oppure non è stata inviata. Cliccando il simbolo del cestino è possibile cancellare l'istanza.
- **Inviata**: l'istanza è stata correttamente inviata, cliccando il simbolo della stampante è possibile stampare la ricevuta
- **In Elaborazione**: l'istanza è stata presa in carico dall'operatore di competenza
- **Chiusa**: l'istanza è stata chiusa al termine dell'elaborazione



Cliccando su ciascuna riga si accede alla pagina di dettaglio dove sono presenti le seguenti sezioni :

- **Dettaglio** : contiene i dati inseriti in fase di richiesta.
- **Documenti** : contiene l'elenco completo dei documenti caricati in fase di inserimento della richiesta e successivamente all'apertura della pratica
- **Comunicazioni** : contiene l'elenco completo delle comunicazioni inerenti alla pratica, con la possibilità di inserire nuove comunicazioni visualizzabili dall'operatore avente in carico la pratica. Per ciascuna comunicazione è possibile allegare un documento.



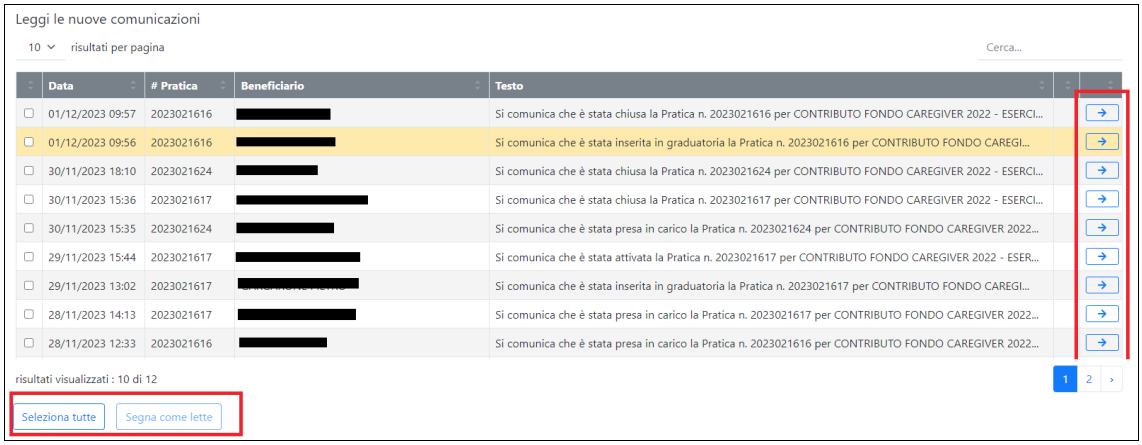
Ns. Rif.: ShortGuide-SIOC.odt

3. GESTIONE COMUNICAZIONI

Nella barra in alto è mostrata una icona che indica il numero di comunicazioni non lette.



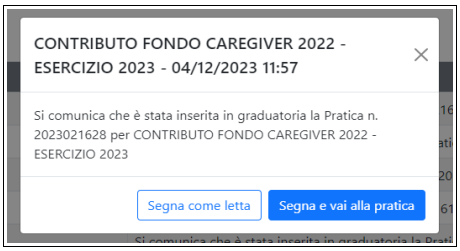
Nella homepage, sotto la tabella delle pratiche, è presente una tabella che riporta tutte le comunicazioni non lette.



In fondo alla tabella delle comunicazioni sono presenti due bottoni:

- "Seleziona tutte": cliccando su questo bottone vengono selezionate tutte le comunicazioni visibili nella tabella
- "Segna come lette": con questo bottone è possibile segnare come lette tutte le comunicazioni selezionate

Cliccando su ciascuna riga della tabella viene mostrato il testo della comunicazione.
È possibile segnare la comunicazione come letta (quindi renderla non più visibile all'interno della tabella) cliccando il bottone "Segna come già letta".

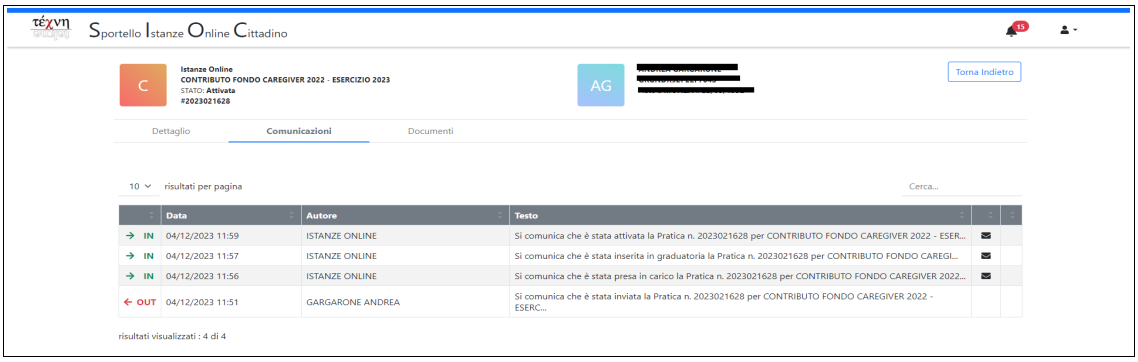


Ns. Rif.: ShortGuide-SIOC.odt

In alternativa, cliccando sul bottone “Segna e vai alla pratica” la comunicazione viene marcata come letta e si viene reindirizzati alla pagina di dettaglio della pratica.

Con il bottone alla destra di ciascuna comunicazione è possibile accedere direttamente all'istanza senza leggere la comunicazione.

Tutte le comunicazioni sia lette che non lette sono sempre consultabili nella pagina del dettaglio dell'istanza nella sezione “Comunicazioni”.

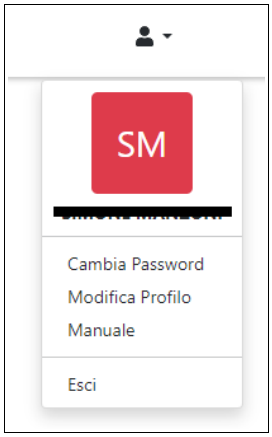


Per le comunicazioni provenienti dall'operatore, l'icona “Busta chiusa” indica che la comunicazione non è ancora stata letta. Al contrario l'icona “Busta aperta” indica che la comunicazione è già stata letta. Cliccando sull'icona vengono mostrate data e ora in cui è stata letta da parte dell'operatore.

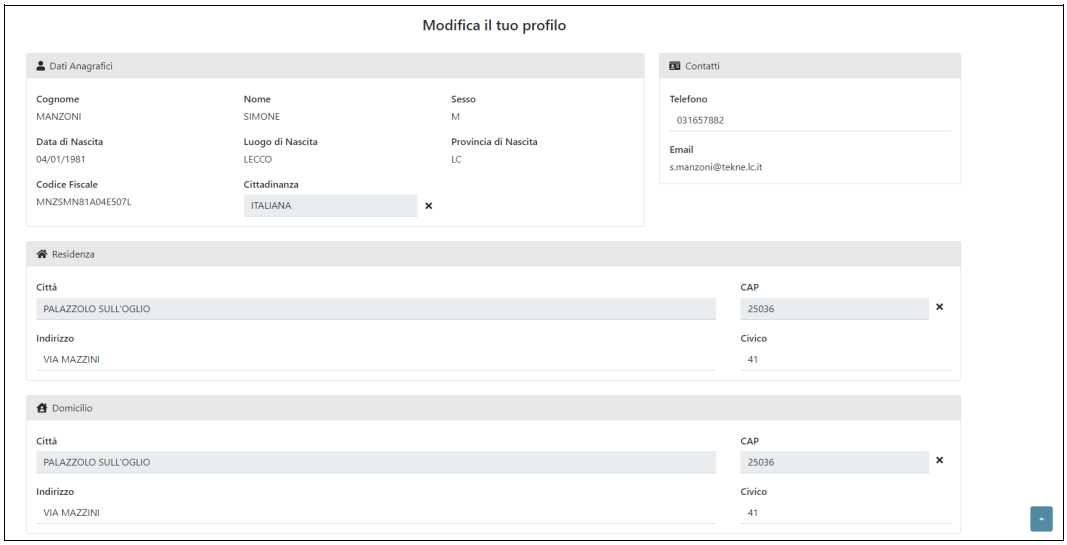
4. GESTIONE PROFILO

Nella barra in alto è presente l'icona che consente di :

- modificare la password di accesso al portale (Cambia Password)
- modificare i propri dati personali (Modifica Profilo)
- scaricare il manuale utente (Manuale)
- uscire dal portale terminando correttamente la sessione di lavoro (Esci)



Cliccando sulla voce "Modifica Profilo" sarà possibile visualizzare la pagina contenente i propri dati personali con la possibilità di modifica di alcuni di essi (per esempio: i dati di domicilio e di residenza)



Ns. Rif.: ShortGuide-SIOC.odt