



**ISTANZE ONLINE**

Pubblica Amministrazione di San Marino

# MANUALE D'USO

*Area di Competenza*

## **Iniziative Formative**

## Sommario

Introduzione .....	3
Cosa è IOL .....	3
Cosa posso fare con IOL?.....	3
Cosa mi occorre prima di iniziare a compilare una nuova istanza? .....	3
Come faccio a firmare digitalmente la mia istanza? .....	4
1. Inserimento Nuova Domanda di Partecipazione al Concorso o Selezione.....	5
1.1 Metodi di Presentazione della Domanda .....	5
1.1.1 Accesso tramite il sito del Centro di Formazione Professionale <a href="http://www.cfp.sm">www.cfp.sm</a> .....	5
1.1.2 Accesso tramite il portale dei Servizi Online PA.....	7
1.2 Termini di compilazione e invio domanda .....	8
1.3 Firma e invio contestuale .....	8
2 Stato/Condizione della Istanza .....	9
2.1 In attesa di presa in carico.....	9
2.2 Preso in carico/in fase istruttoria .....	9
2.3 Completato .....	9
3 Rinuncia/Ritiro Istanza.....	10

## Introduzione

### Cosa è IOL

La procedura informatica denominata **Istanze OnLine (IOL)**, è un formulario elettronico, disponibile tramite le funzioni dei servizi in linea per i cittadini contenuti nel Portale della Pubblica Amministrazione, che permette di presentare in via telematica istanze, domande, dichiarazioni e, in generale, documenti all'Amministrazione con piena validità giuridica ed efficacia probatoria. (Decreto Delegato 21 marzo 2023 n.51 "Testo unico innovativo delle disposizioni in materia di comunicazione telematica con l'amministrazione e di accesso ai servizi in linea dell'amministrazione").

L'applicativo si affianca ai sistemi già esistenti e sarà ulteriormente implementato al fine di garantire all'utenza la possibilità di presentare istanze on-line direttamente agli uffici senza recarsi agli sportelli, nell'ambito del percorso di progressiva digitalizzazione delle procedure amministrative e di snellimento del rapporto tra utenza e Amministrazione Pubblica.

### Cosa posso fare con IOL?

- ✓ In ambiti specifici, gestiti dal sistema **IOL**, compilo direttamente la domanda sull'applicativo stesso.
- ✓ Per pratiche in cui è previsto il pagamento del diritto di pratica, posso pagare con carta di credito, bollettino bancario presso un istituto bancario sammarinese o con Smac Card(\*).
- ✓ Firmo digitalmente ed invio l'istanza direttamente all'ufficio preposto al tipo di pratica senza dovermi recare fisicamente allo sportello.
- ✓ Ricevo sul mio domicilio digitale tutte le notifiche legate alla fase istruttoria e al completamento dell'istanza.
- ✓ Gestisco e conservo tutte le mie istanze, attraverso l'accesso al Portale dei Servizi PA.

(\*): il servizio di pagamento con SMAC Card sarà implementato successivamente

### Cosa mi occorre prima di iniziare a compilare una nuova istanza?

- a) Devo conoscere le mie **credenziali personali** per accedere al **Portale dei Servizi PA**. Per registrarmi sul portale o per recuperare la mia password dimenticata, trovo le indicazioni direttamente sul portale [www.gov.sm](http://www.gov.sm) alla sezione "**Servizi OnLine**"



Per ulteriori problemi di accesso al portale posso scrivere una email al servizio tecnico [supporto@pa.sm](mailto:supporto@pa.sm)

- b) Devo essermi iscritto nel **Registro dei Domicili Digitali della Repubblica di San Marino**. Tale iscrizione deve essere fatta recandosi presso un qualsiasi sportello postale della Repubblica di San Marino. L'iscrizione al Registro è gratuita e va eseguita una sola volta. Tutte le comunicazioni riferite all'istanza verranno inviate automaticamente dal sistema IOL con posta elettronica e ricevute al proprio domicilio digitale.

## Come faccio a firmare digitalmente la mia istanza?

Il processo di firma elettronica avanzata consiste nell'inserimento su IOL, a fine compilazione della istanza, di un codice numerico a quattro cifre - *One Time Password (OTP)* - per il riconoscimento cosiddetto "*a due fattori (2F)*" del soggetto firmatario; tale codice verrà inviato direttamente al soggetto compilante, nelle seguente modalità:

- 1) **prioritariamente** all'utenza radiomobile (**cellulare**) qualora l'interessato sia stato associato - in maniera certa - e abbia espresso il proprio consenso all'utilizzo dei dati personali all'atto del rilascio della **SMaC Card**, secondo quanto previsto ai sensi dell'articolo 13 del Decreto Delegato 21 marzo 2023 n.51;
- 2) **in alternativa**, verrà inviato, tramite posta elettronica, al proprio **domicilio digitale**.

## 1. Inserimento Nuova Domanda di Partecipazione al Concorso o Selezione

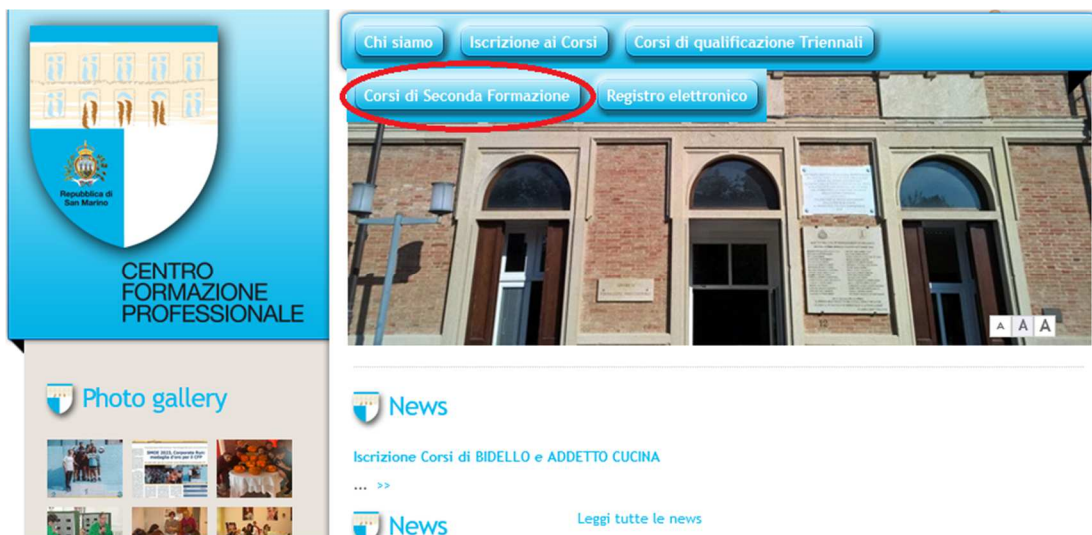
La compilazione di una **nuova** domanda di partecipazione è possibile alle seguenti condizioni:

- essere già iscritto nel **Registro dei Domicili Digitali**;
- essere colui che effettua l'accesso sul Portale dei Servizi PA ovvero i dati di accesso sono utilizzati per identificare il candidato, pertanto non è possibile delegare ad altro soggetto l'utilizzo del sistema informatico.

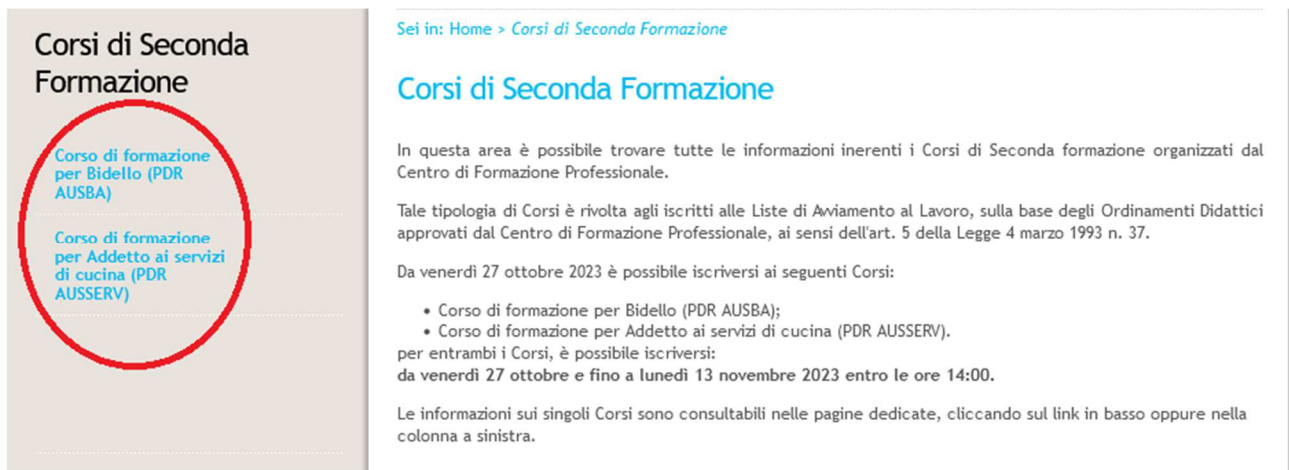
### 1.1 Metodi di Presentazione della Domanda

#### 1.1.1 Accesso tramite il sito del Centro di Formazione Professionale [www.cfp.sm](http://www.cfp.sm)

Selezionare dal menù orizzontale la sezione "Corsi di seconda formazione"



Nella schermata che si aprirà selezionare, dalla colonna sinistra, il Corso a cui si vuole partecipare



# Iniziative Formative

All'interno della pagina troverete il link a **iol** per l'avvio della relativa Domanda di Partecipazione:

Dopo aver cliccato "il link" vi verrà richiesto di inserire le proprie credenziali di accesso al Portale dei Servizi OnLine PA



## Accesso al Portale P.A.

Nome utente

Password

**Accesso**

- Non ricordare l'accesso su questo dispositivo
- Rimuovi l'autorizzazione a rilasciare le tue informazioni a questo servizio.

**SERVE AIUTO? CLICCA QUI**

[Recupero Password/Nome Utente/Email](#)

# Iniziative Formative

## 1.1.2 Accesso tramite il portale dei Servizi Online PA

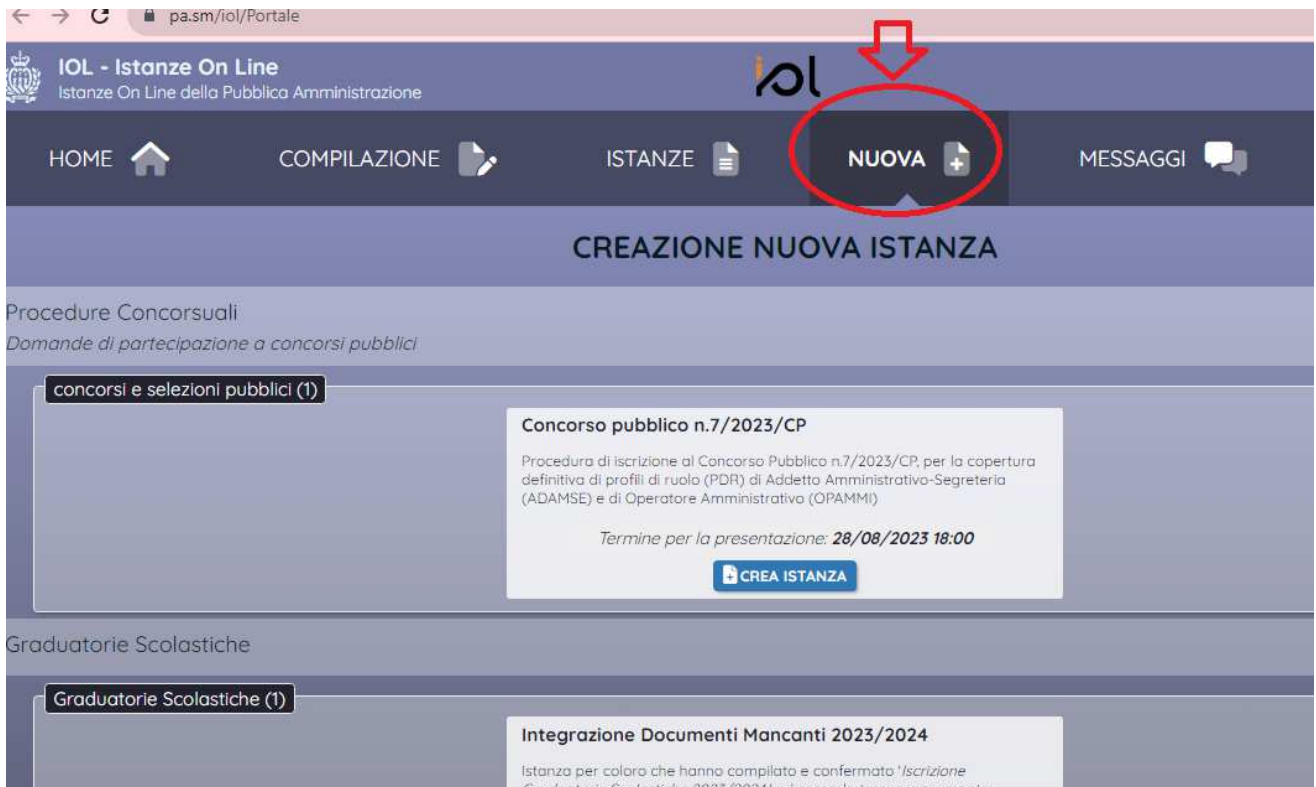
Al primo utilizzo, dopo aver effettuato l'accesso ai "Servizi OnLine del Portale PA", occorre aggiungere tra gli applicativi in uso, il "Servizio per i cittadini: IOL – Istanze On Line della Pubblica Amministrazione".



L'accesso diretto all'applicativo IOL permette la creazione e la gestione delle istanze personali.



Con il menù "NUOVA" potrà trovare tutti i Tipi Istanze Attive su IOL per creare nuove istanze





## 1.2 Termini di compilazione e invio domanda

La creazione di una nuova istanza è possibile soltanto entro i termini previsti dal tipo istanza ovvero, per quanto riguarda l'iscrizione concorso, il termine previsto nel bando determina la data e l'ora in cui non sarà più possibile né creare una nuova istanza, né completare e inviare una istanza "in compilazione".

The screenshot shows the 'COMPILAZIONE' (Compilation) step of the application process. The header includes 'IOL - Istanze On Line' and navigation tabs: HOME, COMPILAZIONE, ISTANZE, NUOVA, MESSAGGI, and SUP. The main content area displays details for 'istanza n. 2023 / 409' created on 25/07/2023 at 09:47:17. It specifies the applicant's citizenship as 'SAMMARINESE' and the digital domicile. The competition details include 'Concorso pubblico n.7/2023/CP' and the role profile 'Addetto Amministrativo-Segreteria (ADAMSE) e di Operatore Amministrativo (OPAMMI)'. A deadline notice states: 'L'istanza deve essere interamente compilata e confermata entro il 28/08/2023 alle ore 18:00'. A progress bar at the bottom shows steps: DOMANDA (active), Dichiarazioni Sostitutive, Dichiarazioni Aggiuntive, Allegati, Pagamento, and Conferma. Below the progress bar, there is a 'Domanda di Ammissione al Concorso Pubblico n.7/2023/CP' section with a text area and an 'AVANTI →' button.

L'avanzamento delle maschere di compilazione è condizionata dalla valorizzazione dei campi obbligatori.

La compilazione delle maschere può essere interrotta e ripresa successivamente, sempre entro i termini previsti per il tipo istanza.

## 1.3 Firma e invio contestuale

Al termine della compilazione dei dati richiesti, si procede alla conferma dell'istanza.

The screenshot shows the 'CONFERMA' (Confirmation) step. The progress bar at the top indicates the steps: Graduatorie, Dichiarazioni, Allegati, and Conferma (active). Below the progress bar, there is a '← INDIETRO' button and a refresh icon. The main content area features a 'Sommarrio dei dati inseriti nell'istanza' section with an information icon and a green arrow. The text reads: 'Io sottoscritto XXXXXXXXXX nato il 02/03/1998 con codice ISS 1234567, residente in Via AAAAAA - 47895 DOMAGNANO (RSM) e con cittadinanza SAMMARINESE dichiaro di voler confermare la presente istanza contenente i dati che seguono:'. Below this, there are sections for 'DATI' (Nr. Telefono: 344343, UO SCUOLA MEDIA Lingua Francese, Dichiarazione disponibilità: non essere disponibile) and 'DOCUMENTI ALLEGATI' (NESSUN ALLEGATO PRESENTE). A large green box contains an 'ATTENZIONE' warning: 'Premendo il pulsante CONFERMA si confermerà in maniera definitiva l'istanza, i cui dati sono elencati qui sopra. Questo significa che dopo l'operazione nessun dato sarà più modificabile: si prega quindi di verificare con attenzione i dati immessi e confermare solo a verifica avvenuta. La conferma innescherà l'autenticazione a due fattori per avere una conferma sull'identità del compilante. Per maggiori informazioni sull'autenticazione a due fattori CLICCA QUI'. At the bottom, there is a '✓ CONFERMA' button.



# Iniziative Formative

Nel momento in cui il soggetto richiedente preme il tasto “conferma” il sistema invia un SMS contenente un codice a cinque cifre al suo cellulare oppure, qualora non abbia rilasciato il consenso al momento del cambio della Smac Card o non l’abbia ancora ritirata, lo stesso codice verrà inviato per posta elettronica al domicilio digitale.

L’inserimento di tale codice e il clic sul tasto “verifica” determinano la **firma e l’invio** della istanza all’ufficio precedente. Lo stato della istanza è diventato “in attesa di presa in carico”.

The screenshot shows a progress bar at the top with four stages: 'Graduatorie', 'Dichiarazioni', 'Allegati', and 'Conferma'. The 'Conferma' stage is highlighted with an orange checkmark. Below the progress bar, there are buttons for '← INDIETRO' and a refresh icon. The main content area displays the message: 'É stato inviato un SMS al numero di cellulare +39\*\*\*\*\*03, riporta qui di seguito il codice ricevuto:'. Below this message is a five-digit input field. A green circle highlights a timer that reads 'Tempo per digitare il codice numerico ricevuto 4:56'. At the bottom, there is a button labeled '✓ VERIFICA'.

The screenshot shows the same progress bar as above, with 'Conferma' highlighted. Below the progress bar, there are buttons for '← INDIETRO' and a refresh icon. The main content area displays a green box with the message: 'Pratica Confermata e ora in attesa di essere presa in carico dall’ufficio preposto.'

Da questo momento non è più possibile modificare i dati inseriti nell’istanza.

## 2 Stato/Condizione della Istanza

### 2.1 In attesa di presa in carico

Questa condizione sta ad indicare che l’istanza è stata presentata, ma non ancora vista dall’ufficio precedente.

### 2.2 Preso in carico/in fase istruttoria

La presa in carico da parte dell’ufficio, determina le seguenti attività:

- Protocollo in arrivo dell’istanza e dei relativi allegati;
- Notifica al domicilio digitale del richiedente della comunicazione di avvio procedimento.

### 2.3 Completato

Per “Completato” s’intende il completamento dell’istanza, a seguito dell’esito finale con provvedimento protocollato reso accessibile su IOL dall’ufficio competente. Il richiedente riceve una email al proprio

domicilio digitale con un link su cui dovrà cliccare per accedere al provvedimento e completare la consegna al fine di poterlo visionare.

### 3 Rinuncia/Ritiro Istanza

Non è possibile ritirare una istanza se la condizione in cui si trova è “Completato”.

Non è possibile ritirare una istanza dopo il termine di scadenza del tipo istanza.

Per tutti gli altri casi la rinuncia permette al richiedente di richiedere nuovamente la stessa istanza, sempre entro i termini previsti dal tipo istanza.

La funzione “Rinuncia” può essere utile qualora il soggetto richiedente ritenga che l’istanza già presentata non sia adeguatamente compilata oppure debba apporre delle modifiche sostanziali.