

Sistema Informativo del
Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca

Avviso del gestore

Posta elettronica: chiarimenti sulla procedura di recupero credenziali.

Come noto la procedura di accreditamento per l'inoltro di Istanze On Line (POLIS) utilizza, laddove presenti, le stesse credenziali della posta elettronica @istruzione.it.

Per questo motivo sono state registrate negli ultimi tempi moltissime segnalazioni di utenti che, avendone dimenticato le credenziali (user-name e/o password), le richiedono utilizzando modalità non conformi al processo standard.

Al fine di consentire il recupero delle credenziali nel modo più rapido possibile si riepilogano di seguito le operazioni possibili in questi casi:

- a. Se non si conosce la password è possibile recuperarla utilizzando la funzione "Recupero" password presente nell'area assistenza della posta elettronica presente sul sito www.istruzione.it
- b. Se non si è in possesso di domanda e risposta per il recupero della password, occorre compilare il modulo di assistenza online, come da seguenti indicazioni:
 1. Rivolgersi alla segreteria scolastica dell'istituto in cui presta servizio;
 2. La segreteria dovrà accedere alla funzione "posta elettronica" presente sulla home page del sito d'istruzione utilizzando le credenziali di accesso alla casella di posta della scuola (es. user-name rmee12345a e password associata) e poi cliccare su "assistenza on line". **Si precisa che la scuola deve compilare la richiesta di assistenza solo dopo aver digitato le credenziali della casella di posta della scuola stessa, in caso contrario la richiesta non potrà essere presa in considerazione.**
 3. Compilare il modulo indicando i suoi dati anagrafici, lasciando nel campo indirizzo e-mail quello istituzionale della scuola (es. rmee12345a@istruzione.it) ed inserendo nel campo e-mail alternativa un suo indirizzo di posta diverso da @istruzione.it (es. mario.rossi@libero.it) dove riceverà la risposta alla richiesta di assistenza.
- c. Se si è dimenticato lo user-name, occorre compilare il modulo Assistenza online indicando i seguenti dati:
 - Codice fiscale;
 - Codice meccanografico della scuola di servizio;
 - Indirizzo e-mail al quale inviare la risposta;
 - Descrivere dettagliatamente il problema.

Si prega di seguire le istruzioni descritte in quanto le richieste pervenute con ogni altra modalità di segnalazione non potranno essere prese in considerazione.

Si ringrazia per la collaborazione.