

AVVISO PUBBLICO PER L'EROGAZIONE DI BORSE DI STUDIO REGIONALI DENOMINATE "VOUCHER CARO SCUOLA" PER L'ACQUISTO DI LIBRI DI TESTO, DI SOLUZIONI PER LA MOBILITÀ E IL TRASPORTO, NONCHÉ PER L'ACCESSO A BENI E SERVIZI DI NATURA CULTURALE, A FAVORE DEGLI STUDENTI DELLE SCUOLE SECONDARIE DI SECONDO GRADO PER L'ANNO SCOLASTICO 2023/2024.

DOMANDE FREQUENTI (FAQ) *(AGGIORNAMENTO DEL 17/04/2025)*

1. (DOMANDA) Perché non riesco a modificare i dati della scuola frequentata da mio figlio?

RISPOSTA Le informazioni della scuola frequentata sono modificabili all'interno delle schede delle "**Anagrafiche collegate**" che si trovano nella sezione "**Profili**" -> "**Famiglia**" dell'**Area Riservata**.

La sezione "**Anagrafica**" riporta i dati del richiedente, cioè di chi ha avuto accesso all'area riservata attraverso SPID.

2. (DOMANDA) Perché i dati della scuola frequentata da mio figlio presenti sulla domanda non corrispondono a quelli indicati nell'anagrafica?

RISPOSTA Le informazioni della scuola frequentata sono modificabili all'interno delle schede delle "**Anagrafiche collegate**" che si trovano nella sezione "**Profili**" -> "**Famiglia**" dell'**Area Riservata**.

La sezione "**Anagrafica**" riporta i dati del richiedente, cioè di chi ha avuto accesso all'area riservata attraverso SPID.

Se è stata già generata una domanda e la stessa si trova in stato "**Da inviare, generata**", è necessario procedere all'eliminazione della stessa prima di modificare tali informazioni.

Per fare questo, bisogna cliccare sul tasto "**Modifica**" della domanda per riportare lo stato della stessa in "**Da completare**".

A questo punto, dall'Area Riservata, è necessario cliccare su "**Le mie domande**", individuare la domanda da eliminare e cancellarla cliccando sul tasto a forma di **cestino rosso**. Dopo aver eliminato la domanda, si può procedere all'inserimento di una nuova domanda scegliendo lo stesso destinatario.

La nuova domanda riporterà i dati corretti.

3. (DOMANDA) Perché non riesco a registrare mio figlio tra le anagrafiche collegate?

RISPOSTA Probabilmente l'errore dipende dal fatto che lo studente è già stato registrato in piattaforma e la sua anagrafica è collegata al profilo di un altro soggetto (genitore, tutore).

In questi casi è necessario comunicare al servizio di assistenza il codice fiscale dello studente, aprendo un ticket per consentire le opportune verifiche.

4. (DOMANDA) Perché non riesco a trovare la scuola frequentata da mio figlio?

RISPOSTA L'istituto frequentato va selezionato del menu a tendina attraverso il nome della scuola o il suo codice meccanografico. Nel caso non fosse possibile individuare la scuola dall'elenco, è opportuno contattare l'istituto frequentato nell'a.s. 2023/2024 per farsi indicare il codice meccanografico corretto. Qualora il codice non fosse comunque presente in banca dati, è necessario aprire un nuovo ticket indicando il codice meccanografico utilizzato e il codice fiscale dello studente destinatario.

5. (DOMANDA) Mi sono accorto che nel riepilogo della domanda non compaiono l'indirizzo e-mail e il telefono dello studente destinatario. Ho provato a modificarli, ma nella sua scheda anagrafica non sono presenti i campi corrispondenti da compilare. Sono dati obbligatori ai fini dell'ammissibilità della domanda?

RISPOSTA I dati relativi all'indirizzo e-mail e al telefono dello studente destinatario non sono indispensabili ai fini dell'ammissibilità della domanda.

6. (DOMANDA) Dopo aver inviato la domanda, mi sono accorto di aver commesso un errore durante la compilazione. È possibile modificare la domanda?

RISPOSTA No. Non è possibile modificare i contenuti della domanda dopo l'invio.

7. (DOMANDA) Dopo aver inviato la domanda, mi sono accorto di aver sbagliato ad indicare il valore ISEE. La mia domanda potrebbe essere esclusa per questo? È possibile rettificare il valore?

RISPOSTA Non è possibile modificare i contenuti della domanda dopo l'invio. Il valore ISEE viene comunque acquisito direttamente dall'INPS e quindi l'errore nel valore ISEE dichiarato non è motivo di esclusione.

8. (DOMANDA) Dopo aver inviato la domanda, mi sono accorto di aver sbagliato ad indicare la classe e/o la sezione frequentata dallo studente. Posso rettificare i dati? Questo errore potrebbe comportare l'esclusione della domanda?

RISPOSTA Non è possibile modificare i contenuti della domanda dopo l'invio. L'accertamento della frequenza avviene sulla base del codice meccanografico dell'istituto frequentato. La classe e la sezione dichiarate non hanno influenza sull'accertamento della frequenza.

9. (DOMANDA) Come si fa a ricevere assistenza sull'avviso?

RISPOSTA Per ricevere assistenza, è necessario aprire un ticket. Per la procedura di apertura del ticket, si rinvia all'apposita guida, raggiungibile dal seguente link

https://istruzione.regione.calabria.it/files/upload/PortaleBando/allegati/voucher_caro_scuola_2023-2024_guida_inserimento_ticket.pdf

10. (DOMANDA) Ho inviato la domanda ed ho stampato la ricevuta di invio, ma nel documento non sono visibili il protocollo e la data e l'ora di invio. Da cosa può dipendere?

RISPOSTA Dopo l'invio della domanda viene assegnato il numero di protocollo, ma è necessario attendere qualche minuto perché vengano aggiornate le informazioni di invio sulla ricevuta stampabile. È possibile accedere alla sezione "**Le mie domande**" della propria "**Area riservata**" e cliccare sulla domanda inviata per stampare la ricevuta di invio.

11. (DOMANDA) Sulla guida relativa al Voucher Caro Scuola 2023/2024 c'è scritto che, dopo l'invio della domanda, il sistema restituisce delle informazioni che vengono inviate via e-mail. Non ho ricevuto l'e-mail: significa che la domanda non è stata correttamente inviata?

RISPOSTA In diversi casi, si sono riscontrati problemi nella ricezione dell'e-mail da parte dei richiedenti. La mancata ricezione dell'e-mail non significa che l'invio della domanda non sia andato a buon fine.

Il corretto invio della domanda è verificabile accedendo alla sezione "**Le mie domande**" della propria "**Area riservata**". Le domande inviate sono identificate dallo stato, che risulterà essere "**Inviata il...**".

Ad ogni modo, fa fede la ricevuta rilasciata dopo l'invio della domanda, contenente il numero di protocollo, il codice identificativo e la data e ora dell'invio.

12. (DOMANDA) Sto provando ad inserire l'anagrafica di mio figlio, ma il suo codice fiscale non viene riconosciuto perché risulta contenere una lettera nella sezione che identifica il luogo di nascita.

RISPOSTA Questi codici fiscali sono attribuiti dall'Agenzia delle Entrate per differenziare due soggetti che, altrimenti, avrebbero il medesimo codice fiscale (i cosiddetti "**omocodici**"). La piattaforma non accetta codici fiscali diversi dal formato standard e, pertanto, è necessario aprire un ticket, nel quale vanno indicati tutti i dati dello studente (nome, cognome, sesso, luogo e data di nascita, cittadinanza, residenza e istituto, classe e sezione frequentata nell'anno scolastico 2023/2024). L'anagrafica dello studente/della studentessa verrà creata dal servizio di assistenza tecnica e agganciata al soggetto che ha aperto il ticket. Al ticket vanno allegati il documento di riconoscimento fronte retro in corso di validità e il codice fiscale/tessera sanitaria dello studente/della studentessa.

13. (DOMANDA) Vorrei modificare il contenuto dell'anagrafica dello studente/della studentessa presente in piattaforma, ma il sistema mi restituisce un errore perché il suo codice fiscale non viene riconosciuto in quanto risulta contenere una lettera nella sezione che identifica il luogo di nascita.

RISPOSTA Questi codici fiscali sono attribuiti dall'Agenzia delle Entrate per differenziare due soggetti che, altrimenti, avrebbero il medesimo codice fiscale (i cosiddetti "omocodici"). La piattaforma non accetta codici fiscali diversi dal formato standard e, pertanto, ogni modifica e/o integrazione dell'anagrafica genera un errore. In questi casi è necessario aprire un ticket, nel quale vanno indicati tutti i dati contenuti nell'anagrafica dello studente/della studentessa che vanno modificati. L'anagrafica dello studente/della studentessa verrà modificata dal servizio di assistenza tecnica. Al ticket vanno allegati il documento di riconoscimento fronte retro in corso di validità e il codice fiscale/tessera sanitaria dello studente/della studentessa.