

# F.A.Q. PRENOTAFACILE

---

## CHE COS'È IL PRENOTAFACILE?

È una nuova piattaforma che permette la prenotazione e la gestione degli appuntamenti dei titoli di soggiorno relativi al settore Autorizzatorio ed al settore Rifugiati dell'Ufficio Immigrazione, in sperimentazione alla Questura di Milano.

## CHI PUÒ UTILIZZARLO E A CHI È RIVOLTO.

La piattaforma PrenotaFacile è rivolta principalmente ai cittadini stranieri presenti sul territorio, che hanno necessità di richiedere il rilascio, l'aggiornamento e/o il rinnovo dei **titoli di soggiorno cartacei** al momento per la sola Questura di Milano.

Il cittadino italiano può registrarsi ma al momento non ci sono servizi attivi erogabili.

## COME POSSO USUFRUIRE DEL SERVIZIO?

Per poter prendere un appuntamento è necessario la registrazione al sistema, attraverso la comunicazione di alcuni dati personali (obbligatori): Cognome, Data di nascita, Sesso, Documento, Indirizzo, Comune e CAP di Residenza, indirizzo e-mail valido e telefono.

Il sistema invierà in automatico un link di attivazione del proprio account all'indirizzo e-mail indicato, con cui si potrà completare la registrazione.

E' obbligatorio accettare le condizioni di utilizzo e l'informativa sulla tutela della privacy ai sensi della normativa G.D.P.R..

Una volta attivato il proprio account, basterà autenticarsi nella sezione "Autenticati", e quindi procedere alle operazioni di prenotazione.

## SONO UN'ENTE, POSSO REGISTRARMI?

Sì. Gli Enti in quanto associazioni/patronati autorizzati dalla locale Questura possono registrarsi e effettuare prenotazioni per conto di terze persone.

Devono registrarsi compilando i seguenti dati (obbligatori): Codice Fiscale/Partita IVA; Indirizzo, Comune e CAP di Residenza; indirizzo e-mail valido; PEC attiva e contatto telefonico.

Il sistema dapprima invierà, delle mail di verifica e attivazione agli indirizzi indicati, dopodiché l'abilitazione del profilo relativo all'Ente verrà approvata dalla Questura competente, in seguito a specifici accertamenti sui requisiti necessari.

## CHE TIPOLOGIA DI PRENOTAZIONI SI POSSONO EFFETTUARE?

Sono disponibili le seguenti tipologie di servizi:

- Rilascio/Aggiornamento/Duplicato Carta di soggiorno per i familiari del cittadino comunitario non aventi la cittadinanza di uno stato membro dell'U.E. (Art.10 D. lgs 30/2007);
- Rilascio/Aggiornamento/Duplicato Carta di soggiorno permanente per i familiari del cittadino comunitario non aventi la cittadinanza di uno stato membro dell'U.E. (Art.17 D.lgs. 30/2007);
- Rilascio/Rinnovo/Duplicato Permesso di soggiorno per Cure Mediche/Gravidanza (Art. 28 D.P.R. 394/99 in combinato disposto con art.19 comma 2 lettera D) D.lgs. 286/98);
- Rilascio/Rinnovo/Duplicato Permesso di soggiorno Per Cure Mediche (Art.19 Comma 2 Lettera D-Bis) D. lgs 286/98);
- Rilascio/Rinnovo/Duplicato permesso di soggiorno per assistenza minori (art. 31 comma 3 D. lgs. 286/98);
- Rinnovo/duplicato permesso di soggiorno cartaceo per Richiesta asilo;
- Primo rilascio permesso di soggiorno elettronico a seguito di decisione positiva della Commissione Territoriale o del Tribunale;
- Rinnovo/duplicato del permesso di soggiorno elettronico (Protezione Sussidiaria e Protezione Speciale);
- Conversione del permesso di soggiorno da protezione sussidiaria/umanitaria a motivi di lavoro subordinato/autonomo;
- Documento di viaggio per rifugiati/apolidi e titolo di viaggio per stranieri;
- Richiesta/rinnovo/duplicato permesso di soggiorno per attesa ricorso pendente ex art. 35 del Dlgs 25/2008;
- Rilascio/Rinnovo del permesso di soggiorno per richiesta/ottenimento apolidia.

## **QUANTI APPUNTAMENTI POSSO REGISTRARE?**

Per ogni tipologia di servizio ogni Persona fisica (privato) può registrare un solo appuntamento, mentre non ci sono limiti per il numero di persone per gli enti in quanto autorizzati ad effettuare prenotazioni conto terzi.

## **HO PERSO LA PASSWORD DI ACCESSO**

Alla voce “Autenticati” presente nel box a destra della home page, è presente la funzione “Password dimenticata?”: è sufficiente indicare la mail con cui ci si è registrati la prima volta e cliccare il pulsante “Reset password”, un nuovo link di attivazione verrà inviato nella casella mail predefinita.

## **COS'È E A COSA SERVE LA RICEVUTA EMESSA DAL SISTEMA?**

La ricevuta di prenotazione dell'appuntamento, oltre a riportare le informazioni riguardanti il giorno della convocazione e i propri dati di registrazione, costituisce un atto pubblico emesso dalla Polizia di Stato, e potrà essere esibito alle Forze dell'Ordine per eventuali controlli.

La stessa dovrà essere presentata allo sportello il giorno dell'appuntamento. I dati di prenotazione rilasciati sul documento non potranno essere, in alcun modo, modificati o alterati, pena la perseguibilità a norma di legge. Le Forze dell'Ordine potranno verificare la veridicità dei dati anche attraverso il QR-code, presente in alto a destra nella ricevuta.

## **ERRORI COMUNI IN FASE DI REGISTRAZIONE**

Se in fase di registrazione (come Persona fisica), inserendo i tuoi dati, ricevi un errore del tipo “email è stato già utilizzato” significa che la tua mail è già stata utilizzata per registrare un utente in precedenza.

Se in fase di registrazione (come Persona fisica), inserendo i tuoi dati, ricevi un errore del tipo “documento è stato già utilizzato” significa che il Nr. del documento è già inserito nel sistema in una precedente registrazione.

## **POSSO PRENOTARE L'ACCESSO PER UN FAMILIARE USANDO IL MIO UTENTE?**

È possibile associare alla propria utenza solamente figli minori (<14 anni), associandoli alla stessa pratica del genitore: è necessario cliccare il tasto “SI” alla domanda “Hai figli minori per la stessa pratica?”, e successivamente “Aggiungi figlio” nello “step 4” della procedura di prenotazione.

## **A CHE ORA DEVO PRESENTARMI ALL'APPUNTAMENTO?**

Si raccomanda di arrivare nella struttura prescelta almeno 10 minuti prima dell'orario indicato sulla ricevuta di prenotazione.

Se quando il numero di prenotazione verrà chiamato non sarete presenti, la prenotazione verrà automaticamente cancellata dal sistema perdendo di fatto la possibilità del disbrigo della vostra pratica.

Pertanto, per accedere nuovamente al servizio si dovrà effettuare una nuova prenotazione online.

## **NON POSSO PRESENTARMI ALL'APPUNTAMENTO, COSA FACCIO?**

In caso di impossibilità a presentarsi all'appuntamento si raccomanda di disdirlo, accedendo al portale e cliccando nel menu “I miei appuntamenti” e quindi sul simbolo del cestino relativo all'appuntamento da cancellare.

## **SONO UN ENTE E IL SISTEMA MI DICE “HAI EFFETTUATO TROPPE MODIFICHE, IL TUO ACCOUNT TORNERÀ ATTIVO IL:**

Il sistema permette di eseguire un numero limitato di operazioni riguardanti una persona per cui stiamo prendendo una prenotazione.

Se appare questo avviso significa che per l'utente in questione ha terminato il numero di modifiche giornaliere consentite.