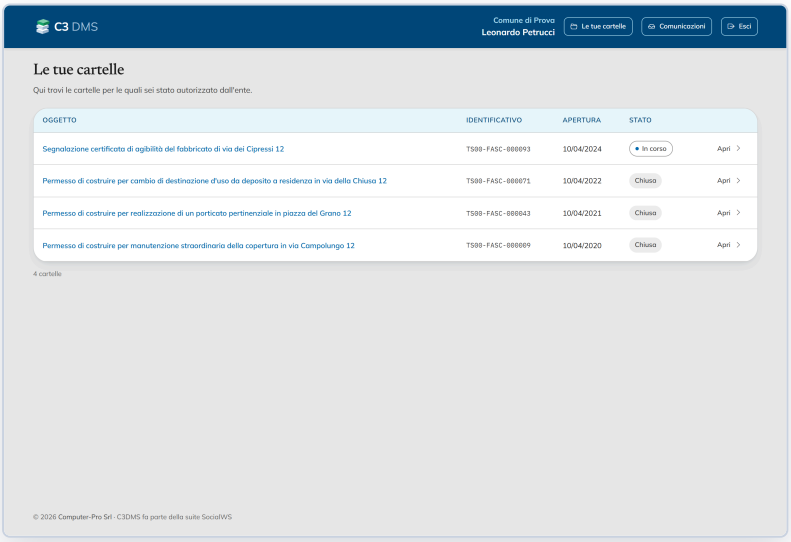
Computer-Pro
SUITE SOCIALWS

SERVIZIO DEL COMUNE · ACCESSO AGLI ATTI

Consultare i propri atti online

Guida per il cittadino · *Comune di …* · *servizio C3DMS*
Computer-Pro · *suite SocialWS*

Revisione 1.7 — 25 ottobre 2026



Computer-Pro S.r.l. — sistema di gestione della qualità **ISO 9001:2015** e della sicurezza delle informazioni **ISO/IEC 27001:2013**

Come si usa questa guida

Revisione 1.7 — 25 ottobre 2026. Aggiornate le figure della sezione 2 (la pagina di accesso) e della sezione 6: nelle *Comunicazioni* il servizio dice adesso che la posta parte a intervalli, e che questa pagina resta la fonte più aggiornata.

Revisione 1.6 — 25 ottobre 2026. Aggiornate le due figure della sezione 5: sotto il faldone il servizio dice adesso che l'avviso per posta parte a intervalli.

Revisione 1.5 — 4 settembre 2026. Tre cose nuove: alla prima entrata il servizio chiede **dove avvisarti** (sezione 2 bis), le **Comunicazioni** distinguono adesso ciò che richiede la tua attenzione da ciò che è solo successo, e una cartella può esserti aperta **anche senza che tu abbia chiesto un accesso agli atti** — quando è il Comune a doverti far vedere qualcosa (sezione 1).

Revisione 1.4 — 27 agosto 2026. Le pagine chiamano **cartella** l'insieme degli atti che riguardano una cosa sola, e **Faldone** lo spazio in cui si scrive all'ufficio a proposito di quella cartella: sono le due parole che si incontrano leggendo. Nella scheda della cartella il Comune mostra anche il **Riferimento della richiesta**: la sezione 4 lo elenca e spiega perché una voce può non esserci.

Indice

In due righe 4

1 — Che cosa puoi vedere, e che cosa no 5

2 — Entrare 6

2 bis. Dove ti avvisiamo 8

3 — L'elenco delle tue cartelle 10

4 — La scheda della cartella 11

5 — Scrivere all'ufficio 13

6 — Le comunicazioni 15

7 — Uscire 16

8 — Domande frequenti 17

In due righe

Se hai chiesto al Comune di consultare gli atti di una pratica che ti riguarda, e l'ufficio ha accolto la richiesta, puoi vedere quelle cartelle **da casa**, senza tornare allo sportello. Entri con **SPID** o con la **Carta d'Identità Elettronica**, trovi l'elenco di quello che ti è stato aperto, apri i documenti e puoi scrivere direttamente all'ufficio.

Non devi registrarti e non c'è nessuna password da inventare: l'identità è la stessa che usi già per gli altri servizi pubblici.

PASSAGGIO 1

Che cosa puoi vedere, e che cosa no

Vedi	**solo** le cartelle che l'ufficio ti ha aperto, una per una
Non vedi	l'archivio del Comune: non c'è niente da sfogliare e non esiste un elenco generale
Per quanto tempo	per il periodo indicato dall'ufficio. Alla scadenza l'accesso si chiude
Documenti riservati	non fanno parte di quello che ti viene aperto
Un documento singolo	può essere escluso dall'ufficio anche se il resto della cartella ti è aperto

> *i* Se non trovi una cartella che ti aspettavi, non è un guasto: vuol dire che non era fra quelle indicate nell'atto con cui il Comune ha accolto la tua richiesta. Segnalalo all'ufficio.

Una cartella può esserti aperta in due modi diversi, e non è la stessa cosa.

Hai chiesto tu	è un **accesso agli atti**: hai presentato una domanda, l'ufficio l'ha valutata e ha rilasciato un provvedimento. Le cartelle sono quelle indicate lì dentro
Ti ha aperto il Comune	è un **invito**: nessuna domanda, nessun procedimento. L'ufficio ti fa vedere una cartella perché sei tu il destinatario di quel procedimento, o perché deve chiederti un'integrazione. Le pagine te lo scrivono: *«Non è una richiesta di accesso agli atti»*

Dal tuo lato le due cose si consultano allo stesso modo. La differenza conta se ti chiedi *perché* hai accesso a una cartella che non ricordi di aver chiesto: non è un errore.

PASSAGGIO 2

Entrare

Ti serve: le credenziali **SPID** oppure la **CIE** con il telefono o con il lettore, come per gli altri servizi pubblici.

1. Apri l'indirizzo che il Comune ti ha indicato. La pagina si intitola **Accesso agli atti**.

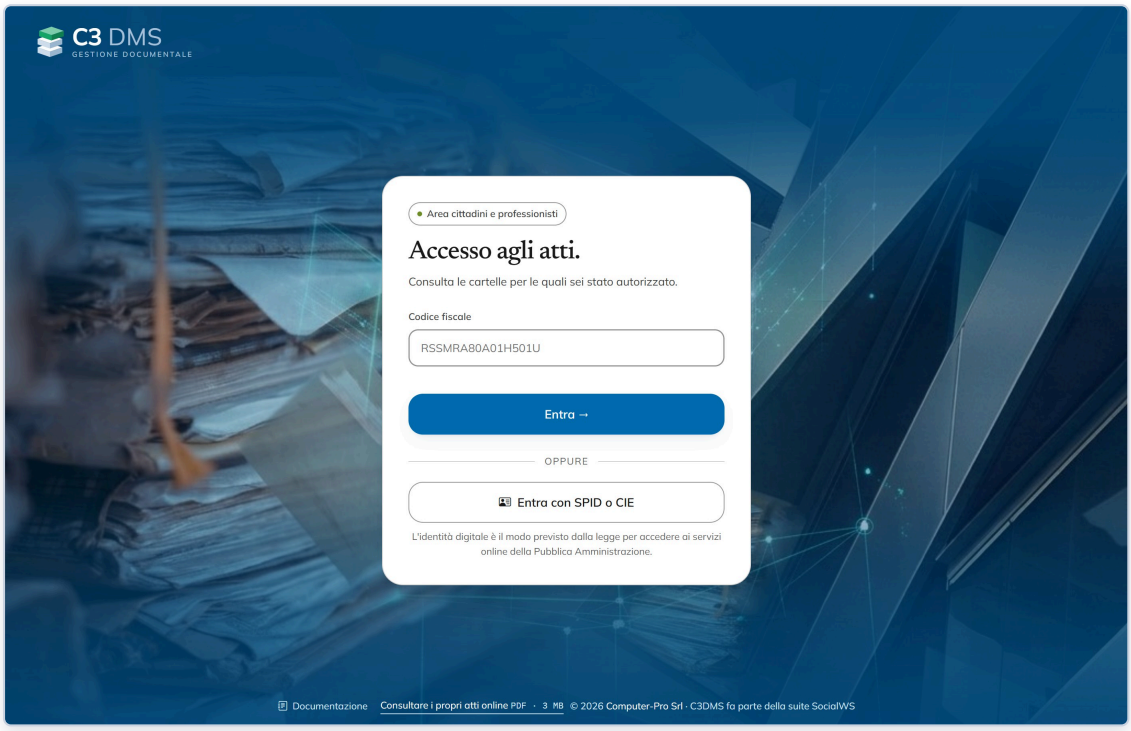


Fig. 1

2. Scegli come farti riconoscere: **Entra con SPID** oppure **Carta di identità elettronica (CIE)**.

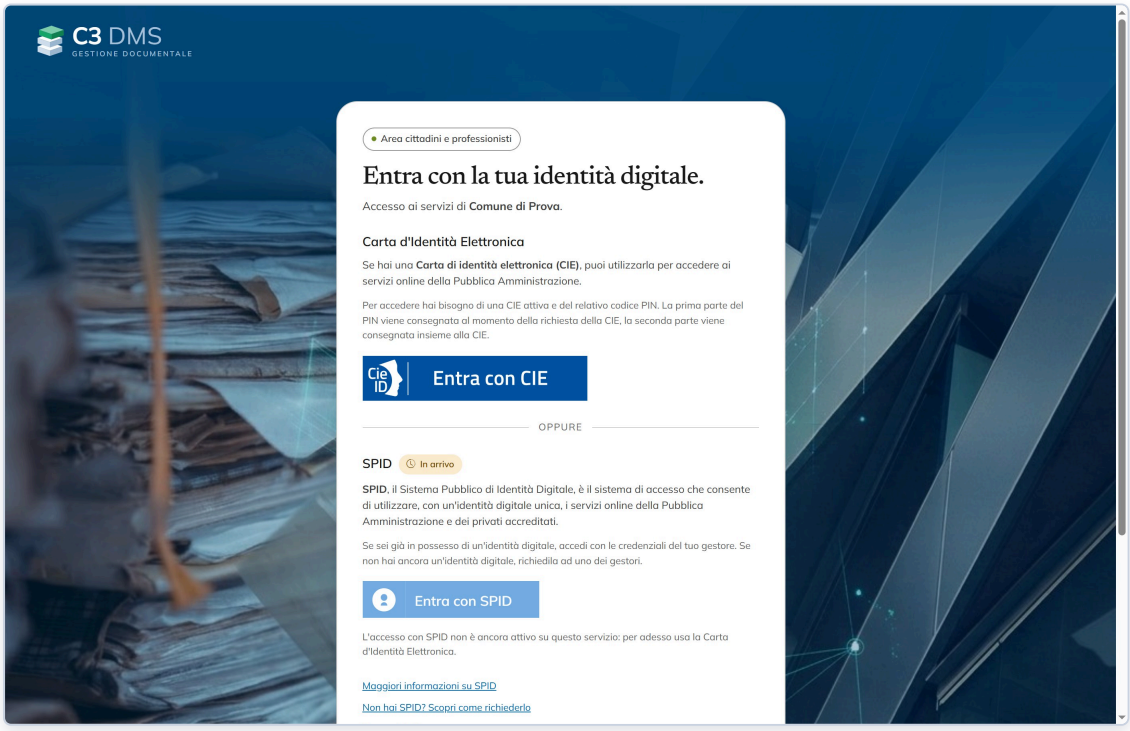


Fig. 2

3. Completa il riconoscimento sulla pagina del tuo gestore di identità, come sei abituato a fare.

4. Torni sul servizio del Comune, ormai riconosciuto.

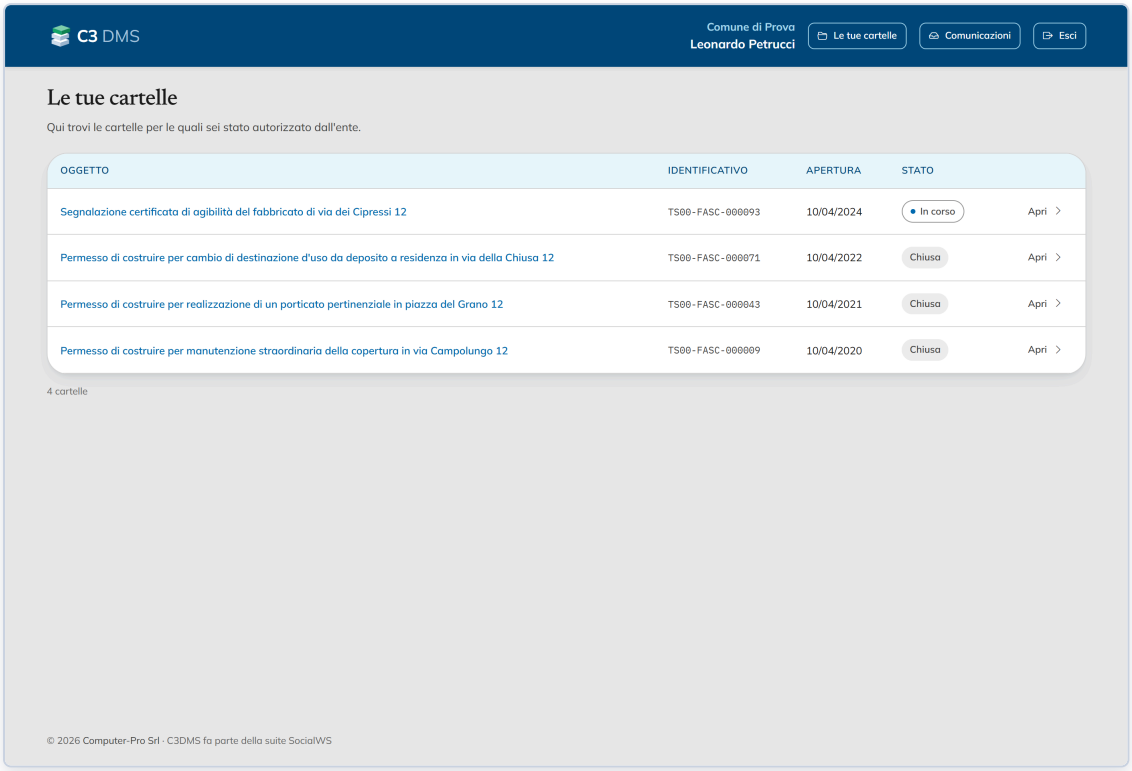


Fig. 3

⚠ **Se il servizio dice «Nessun atto da consultare»** vuol dire che sei entrato correttamente, ma presso quel Comune non risulta al momento niente di aperto a tuo nome. La pagina spiega **come si ottiene l'accesso**. Non serve rientrare: il risultato sarebbe lo stesso.

⚠ **Se l'ingresso non riesce**, il servizio risponde in modo generico. Non è scortesia: dire quale dato non torna permetterebbe a chiunque di scoprire chi ha una pratica presso il Comune. In quel caso rivolgiti all'ufficio.

2 bis. Dove ti avvisiamo

La prima volta che entri, il servizio ti chiede **un indirizzo di posta**. La pagina si intitola **Dove ti avvisiamo**.

1. Scrivi l'indirizzo e premi **Salva e prosegui**.

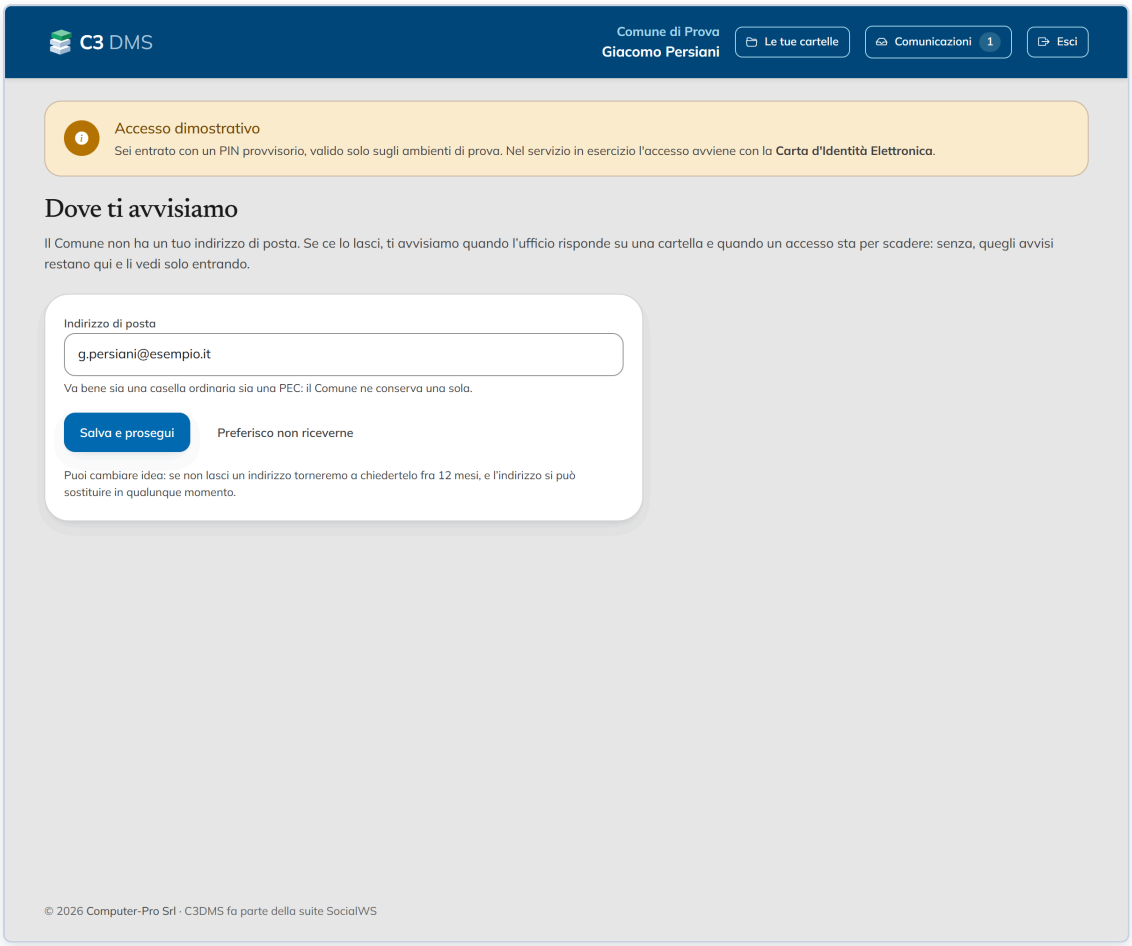


Fig. 4

2. Se preferisci non riceverne, premi **Preferisco non riceverne**: entri lo stesso.



Fig. 5

> **A che cosa serve.** Se lasci un indirizzo, il Comune ti avvisa **quando l'ufficio risponde** su una cartella e **quando un accesso sta per scadere**. Senza, quegli avvisi restano dentro il servizio e li vedi **solo entrando**.

> **Va bene sia una casella ordinaria sia una PEC**: il Comune ne conserva **una sola**.

> **Puoi cambiare idea.** L'indirizzo si sostituisce in qualunque momento, e se non ne lasci uno la domanda torna dopo qualche mese — non a ogni ingresso.

⚠ **Non è una registrazione.** Non stai creando un account e non stai scegliendo una password: il Comune sta solo chiedendo dove scriverti.

PASSAGGIO 3

L'elenco delle tue cartelle

Dopo l'ingresso arrivi alla pagina **Le tue cartelle**.

1. Ogni riga è una cartella: **Oggetto**, **Identificativo**, data di **Apertura** e **Stato**.



Fig. 6

2. Lo stato dice **In corso** oppure **Chiusa**.



Fig. 7

3. Fai clic sulla riga per aprire la cartella.

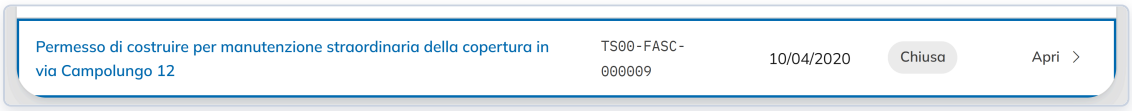


Fig. 8

> *i* **Chiusa** vuol dire che il Comune ha concluso quella pratica, non che il tuo accesso sia finito: una cartella chiusa resta consultabile fino alla scadenza dell'accesso.

PASSAGGIO 4

La scheda della cartella

1. **Dati della cartella**: Oggetto, Tipologia, Ufficio, data di apertura, **Riferimento della richiesta** e Classificazione.

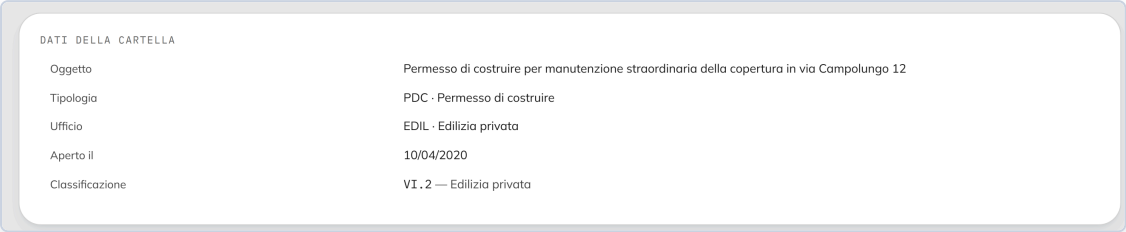


Fig. 9

2. Più sotto, l'elenco dei **Documenti** che compongono la cartella, ciascuno con il nome e la dimensione.



Fig. 10

3. Accanto a ogni documento c'è il pulsante **Apri**: il documento si apre in una nuova scheda del browser, dove puoi leggerlo, salvarlo sul tuo dispositivo o stamparlo con i comandi del browser.

> *i* **Se una voce non c'è, quel dato non c'è.** Il **Riferimento della richiesta** compare quando l'ufficio ha registrato il protocollo della tua domanda, la **Classificazione** quando la cartella è già stata collocata nell'archivio: mancano solo quando non c'è ancora niente da scrivere, e non perché ti siano nascoste.

> *i* I documenti sono quelli depositati agli atti del Comune: li apri come sono, e da qui non si modificano. Se una copia ti serve in forma cartacea o con una dichiarazione di conformità, chiedila all'ufficio.

> ⚠ **Un documento può comparire nell'elenco senza il pulsante Apri**, e non è un errore. Sono i documenti che il Comune **non conserva qui**: ne conosce il nome e sa chi li custodisce, ma il file sta altrove — nell'archivio di un altro ufficio o di un altro ente. La riga porta scritto chi lo custodisce, e quello è il soggetto a cui chiederlo. Il Comune te lo mostra invece di nasconderlo, perché sapere che quel documento esiste è già un'informazione tua.

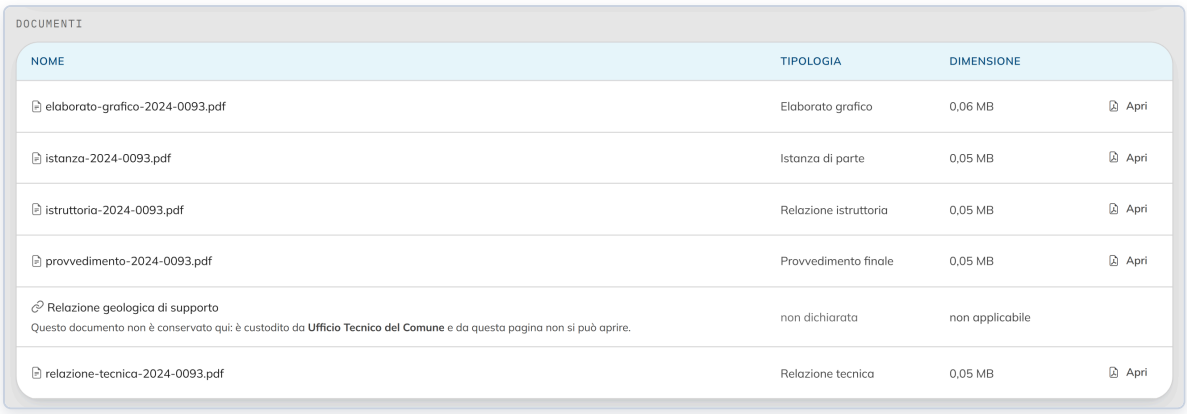

DOCUMENTI
NOME
TIPOLOGIA
DIMENSIONE
elaborato-grafico-2024-0093.pdf
Elaborato grafico
0,06 MB
Apri
istanza-2024-0093.pdf
Istanza di parte
0,05 MB
Apri
istruttoria-2024-0093.pdf
Relazione istruttoria
0,05 MB
Apri
provvedimento-2024-0093.pdf
Provvedimento finale
0,05 MB
Apri
Relazione geologica di supporto
Questo documento non è conservato qui: è custodito da Ufficio Tecnico del Comune e da questa pagina non si può aprire.
non dichiarata
non applicabile
relazione-tecnica-2024-0093.pdf
Relazione tecnica
0,05 MB
Apri

Fig. 11

PASSAGGIO 5

Scrivere all'ufficio

In fondo alla scheda della cartella c'è il **Faldone**: lo spazio per scrivere all'ufficio.

1. Scrivi il tuo messaggio e invialo.

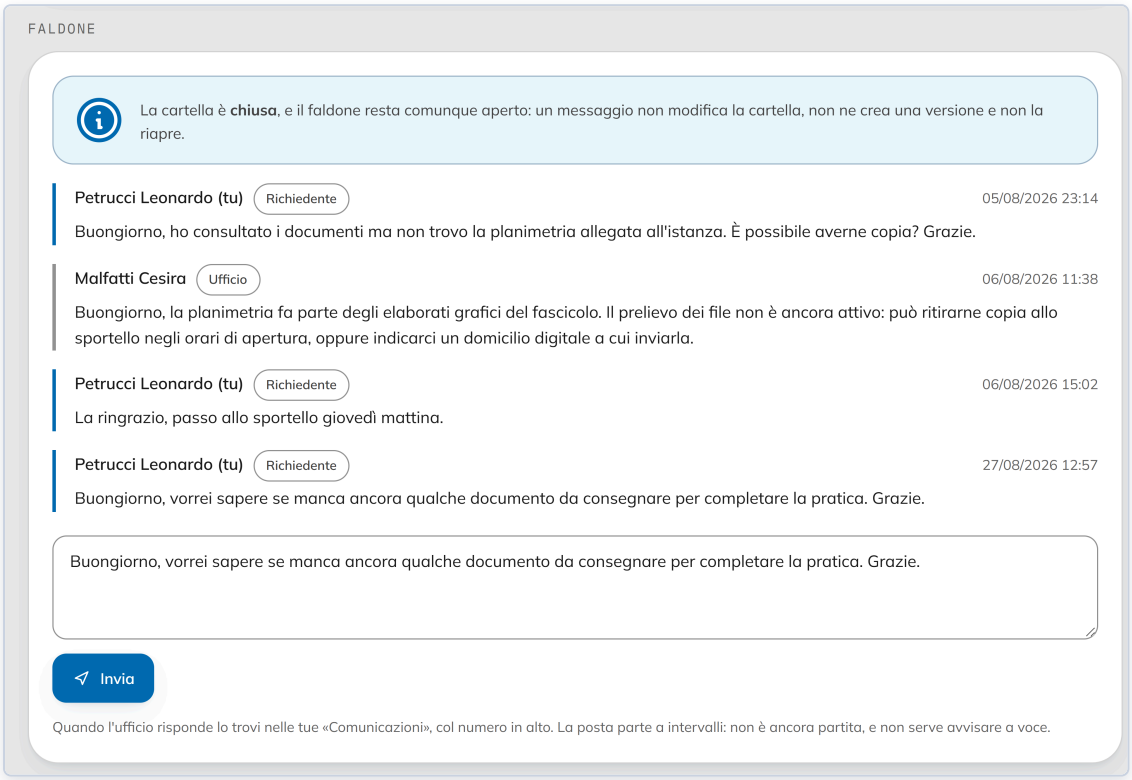


Fig. 12

2 La risposta dell'ufficio compare **nello stesso punto**, sotto la cartella di cui parla.

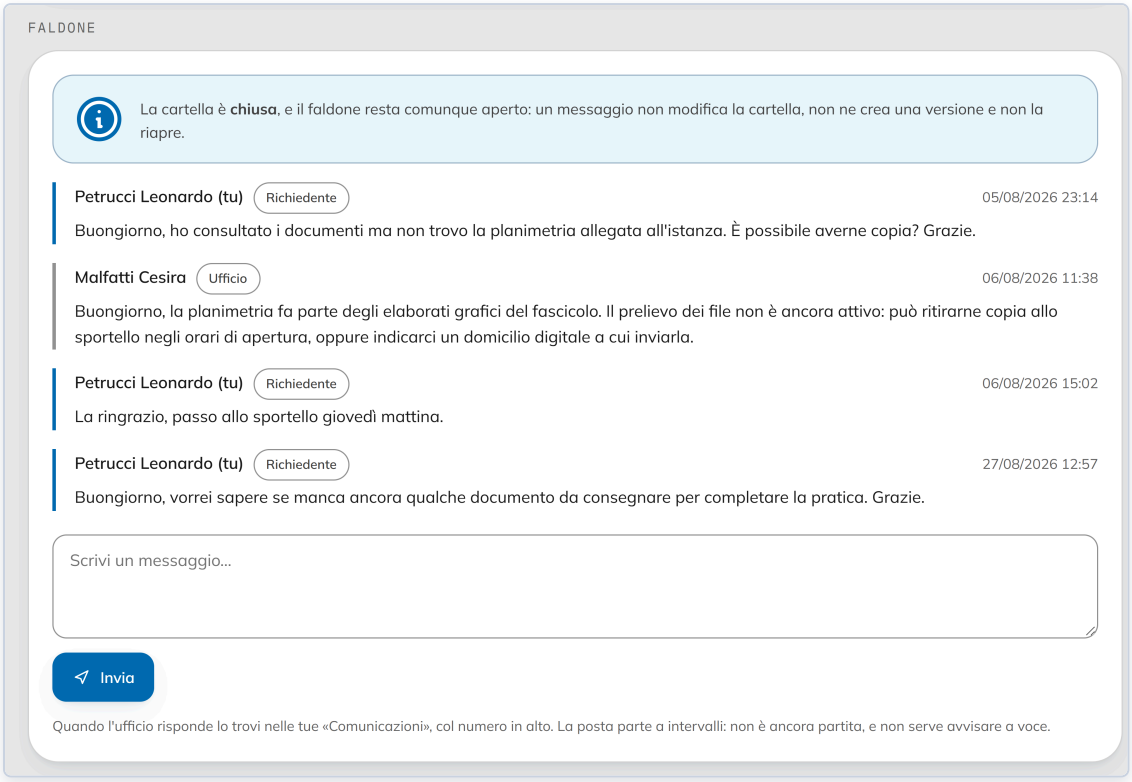


Fig. 13

> *i* È il posto giusto per chiedere un chiarimento su *quella* pratica: il messaggio resta insieme alla cartella, quindi lo legge anche chi prenderà in carico la pratica dopo.

Il faldone è lo scambio fra te e l'ufficio, e non lo legge nessun altro cittadino. Se sulla stessa cartella il Comune ha aperto un accesso anche a un'altra persona, quella persona ha il **suo** faldone: i due scambi non si incrociano.

> ⚠ **Il faldone vive finché vive il tuo accesso.** Quando l'accesso scade o viene revocato, non ci si scrive più e non si legge più — anche se la conversazione era aperta.

> ⚠ **L'ufficio può chiudere il faldone**, e da quel momento non si scrive più da nessuna delle due parti. Quello che c'era scritto resta consultabile, e l'ufficio ne mette agli atti un resoconto.

> *i* **Non tutto quello che l'ufficio scrive fra colleghi ti arriva.** Chi lavora la pratica può lasciare note **interne**: sono un'altra cosa dal messaggio rivolto a te, e non compaiono qui.

PASSAGGIO 6

Le comunicazioni

La voce **Comunicazioni** raccoglie quello che ti riguarda, anche quando sta su cartelle diverse.

La pagina ha **un riquadro solo**, **Richiede la tua attenzione**: le cose nuove — una risposta dell'ufficio, una cartella che ti è stata aperta. È questo che fa il numero accanto alla voce nel menu. Le colonne sono **Quando**, **Cosa** e **Cartella**.

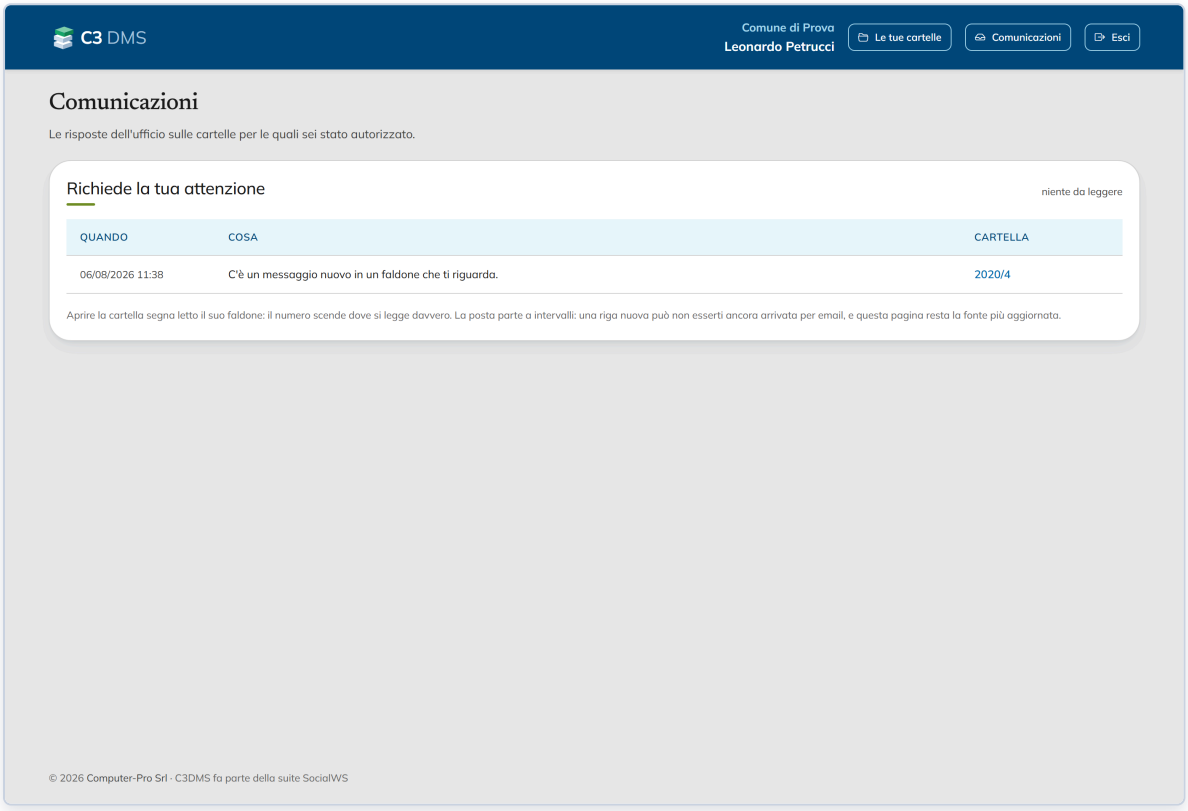


Fig. 14

Con **Segna tutto letto** il numero si azzera. Un messaggio già letto resta consultabile.

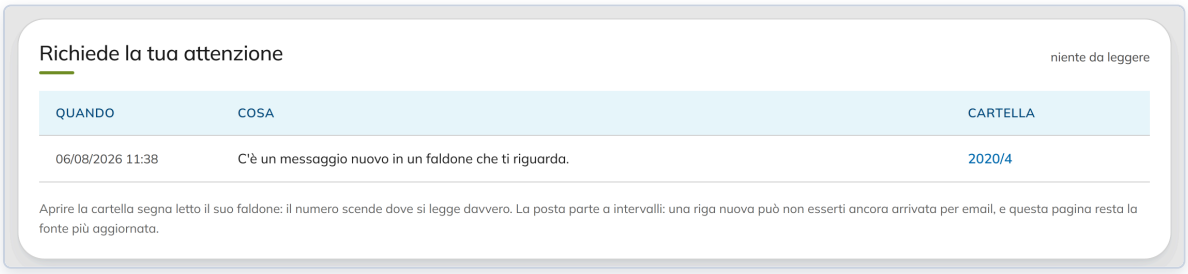


Fig. 15

> **Nella colonna *Cartella* una riga può non portare un collegamento**, e non è un errore: al suo posto trovi scritto che *l'elenco è in* ***Le tue cartelle*** — succede quando la comunicazione non parla di *una* cartella sola, per esempio se l'ufficio te ne ha aperte più d'una con un atto solo.

PASSAGGIO 7

Uscire

Quando hai finito, esci dal servizio con il pulsante **Esci**, in alto a destra. Se stai usando un computer che non è tuo, fallo sempre.



Fig. 16

PASSAGGIO 8

Domande frequenti

Devo creare un account?

No. Entri con SPID o CIE, le stesse credenziali che usi per gli altri servizi pubblici.

Per quanto tempo posso consultare le cartelle?

Per il periodo che l'ufficio ha indicato. Alla scadenza l'accesso si chiude; se ti serve più tempo chiedilo all'ufficio, che può prorogarlo.

Posso salvare i documenti e tenerli?

Sì. Ogni documento si apre con il pulsante **Apri**, e da lì lo salvi o lo stampi con i comandi del browser. Quello che hai salvato resta tuo anche dopo la scadenza dell'accesso.

Posso vedere le pratiche di un familiare?

Solo se il Comune ha rilasciato l'accesso indicando **te** come chi consulta. Il servizio tiene distinte le due cose: di chi sono gli atti, e chi è autorizzato a consultarli.

Ho ricevuto l'accesso ma l'elenco è vuoto. Contatta l'ufficio: l'accesso potrebbe essere scaduto, oppure riferirsi a cartelle diverse da quelle che ti aspettavi.

Chi vede che ho consultato i miei atti?

Il Comune conserva traccia degli accessi, come per qualunque altro procedimento amministrativo.

Trovo una cartella che non ricordo di aver chiesto. Può succedere, e non è un errore: oltre all'accesso agli atti che chiedi tu, il Comune può **invitarti** su una cartella che ti riguarda — per farti vedere un provvedimento, o per chiederti un'integrazione. Le pagine lo scrivono: *«Non è una richiesta di accesso agli atti»*.

Devo per forza dare un indirizzo di posta?

No. Alla prima entrata il servizio te lo chiede, ma puoi rispondere **Preferisco non riceverne** ed entrare lo stesso. Senza indirizzo non ricevi avvisi: le risposte dell'ufficio le trovi entrando.

Nell'elenco dei documenti ce n'è uno in meno di quelli che mi aspettavo. Oltre ai documenti riservati, l'ufficio può **escludere singoli documenti** da quello che ti apre. Il resto della cartella resta consultabile. Se pensi che quel documento ti spetti, è una domanda da fare all'ufficio.

Ho scritto nel faldone e adesso non riesco più. Sono due i casi. O il tuo **accesso è scaduto** — e allora è finita anche la consultazione — oppure l'ufficio ha **concluso il faldone**: lo scambio si chiude, quello che c'era scritto resta consultabile, e per riaprirlo serve rivolgersi all'ufficio.