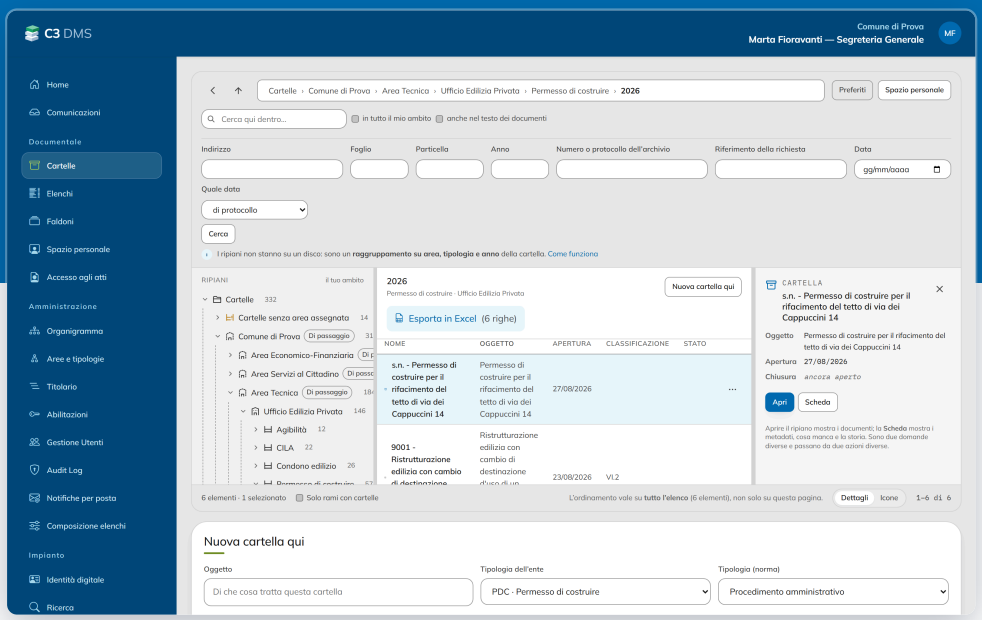
Computer-Pro
SUITE SOCIALWS

IL DOCUMENTALE DEL COMUNE · SUITE SOCIALWS

Manuale operativo — C3DMS

C3 Document Management System — cartelle, documenti, accesso agli atti

Revisione 1.8 — 25 ottobre 2026



IQNET RECOGNIZED CERTIFICATION
IMQ CERTIFIED QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ISO 9001:2015
IMQ CERTIFIED INFORMATION SECURITY MANAGEMENT SYSTEM ISO/IEC 27001:2013

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

Computer-Pro S.r.l.

Indice

GLOSSARIO — LE PAROLE DELLE SCHERMATE E QUELLE DELLA NORMA 4

PARTE I — CHE COS'È C3DMS

1. A che cosa serve 5
2. I due mondi, e perché non si toccano 6
3. Che cosa cambia rispetto a come si lavora con strumenti generici 7

PARTE II — LE PAROLE DA IMPARARE

4. Cartella 8
5. Documento 9
6. Area funzionale e tipologia 10
7. Organigramma 10
8. Abilitazione 11
9. Accesso agli atti 12

PARTE III — IL LAVORO DI OGNI GIORNO

10. La prima schermata 13
11. Trovare una cartella 14
12. Cercare 15
13. La ricerca a campi 17
14. «Elenchi», l'elenco che il Comune si compone da sé 18
15. Aprire una cartella 22
16. La scheda della cartella 22
17. «Che cosa manca», e perché è la funzione più utile del prodotto 25
18. Gli Atti della cartella 26
19. Caricare uno o più documenti 28
20. Correggere i metadati di un documento 29
21. Un documento che non è qui: il collegamento 31
22. Far vedere una cartella a un collega 32
23. Far vedere una cartella a una persona di fuori 33
24. Le comunicazioni 34
25. Il faldone 35
26. Lo spazio personale 37
27. Le notifiche per posta 39
28. Portare fuori un elenco 39

PARTE IV — L'ACCESSO AGLI ATTI

29. Che cosa si apre, e a chi 41
30. Chi può rilasciarlo 41

31. Il rilascio, riquadro per riquadro 41
32. Il registro degli accessi 43
33. La scheda di un accesso, e la ricevuta 45
34. Che cosa vede il cittadino 47

PARTE V — LA RICERCA DENTRO L'ARCHIVIO DIGITALIZZATO

35. Che cos'è, in una riga 48
36. Perché è la funzione che ripaga la digitalizzazione 48
37. Che cosa aspettarsi, onestamente 48

PARTE VI — AMMINISTRARE L'ENTE

38. Da dove si comincia 49
39. Organigramma 49
40. Il titolario 50
41. Emettere un'abilitazione 51
42. Verificare chi vede cosa 52
43. Utenti, e il primo accesso 52
44. Il registro 53
45. Configurazione dell'installazione 53

PARTE VII — SICUREZZA, TRACCIABILITÀ, CONSERVAZIONE

46. Come si entra 55
47. Perché il prodotto non spiega mai perché un ingresso è fallito 55
48. Che cosa resta scritto 55
49. Firma digitale e scansione della firma a penna 55
50. La sicurezza, senza sigle 56
51. Conservazione 56

PARTE VIII — PRIMA E ADESSO

52. Sei situazioni concrete 57
53. Che cosa chiede in cambio 57

Glossario — le parole delle schermate e quelle della norma

Due colonne, e la seconda è quella che serve quando si scrive a qualcuno **fuori** dal Comune: la parola che si legge sullo schermo non sempre è la parola della normativa, e le due non sono in contrasto. Le prime tre righe sono cambiate il **27 agosto 2026**: chi ha in mano la revisione 1.3 trova le prime due **invertite**.

SULLE SCHERMATE	CHE COS'È — E COME LA CHIAMA LA NORMA
cartella	l'insieme degli atti che riguardano una cosa sola: un procedimento, un contenzioso. La norma la chiama **fascicolo**, e il prodotto usa *quella* parola dove cita la norma — le righe *Tipo di aggregazione* e *Tipologia (norma)* della scheda. Il perché è nel **capitolo 4**.
faldone	lo scambio di messaggi fra l'ufficio e **quel** richiedente, su una cartella. Ha una voce sua nella barra di sinistra. Non confonderlo con *Comunicazioni*, che raccoglie gli **avvisi** — «hai un messaggio nuovo» — e non i messaggi. **Capitolo 25**
ripiano	il livello dell'albero che raggruppa le cartelle per **tipologia** e per **anno**. Non è un contenitore: non si crea e non ci si mette dentro niente. **Capitolo 11**
documento	il singolo atto dentro una cartella. Nella norma **«allegato»** è un dato *del documento*, non il modo in cui il documento sta nella cartella: le due parole non si scambiano. **Capitolo 5**
collegamento	un documento di cui il Comune conosce nome e custode ma **non tiene il file**. Compare nell'elenco senza il pulsante per aprirlo, e non è un guasto. **Capitolo 21**
area funzionale, **tipologia**	i due assi con cui l'ente organizza le proprie cartelle. Contano perché le **abilitazioni** si concedono su un'area intera o su una tipologia sola. **Capitolo 6**
abilitazione	la riga che dice **chi** raggiunge **che cosa** e **da quale posizione**. Non è un interruttore: è una riga che si legge. **Capitolo 8**
accesso agli atti	l'elenco **chiuso** di cartelle che il Comune apre a un cittadino, con una durata, una motivazione e un registro. **Capitolo 9**
identificativo e **progressivo**	l'identificativo dice *quale* cartella; il progressivo è il numero preso nell'ambito della classificazione e dell'anno, e la scheda avverte che **«non è l'identificativo»**. Sono due numeri diversi
ente	il Comune.
fascicolazione	resta **fascicolazione**, anche ora che il contenitore si chiama cartella: non esiste «cartellazione», ed è la parola della norma

L'indirizzo delle pagine dice la stessa parola della schermata: le cartelle stanno su `/Operatore/Cartelle`, i faldoni su `/Operatore/Faldoni`. Il **capitolo 4** dice che cosa succede ai collegamenti salvati prima del 28 agosto 2026.

PARTE I

Che cos'è C3DMS

1. A che cosa serve

C3DMS è il documentale del Comune: il posto dove le **cartelle** dell'ente nascono, si riempiono di **documenti**, si classificano, si chiudono e restano consultabili — dagli uffici e, quando l'ufficio lo consente, dal cittadino.

Non è un archivio di file. Un archivio di file conserva *documenti*; C3DMS conserva **cartelle**, cioè l'aggregazione che tiene insieme i documenti di un procedimento con i suoi dati identificativi, la sua classificazione e la sua storia. È la differenza fra sapere *dove sta un file* e sapere *di che cosa si sta parlando, chi ci ha messo mano e quando*.

Il prodotto copre quattro cose:

1. **La cartella** — apertura, metadati, classificazione, documenti, chiusura, conservazione.
2. **La ricerca** — sui dati della cartella e, se serve, **dentro il testo delle scansioni**.
3. **L'accesso agli atti** — il rilascio a un cittadino di un elenco chiuso di cartelle, con una durata, una motivazione e un registro.
4. **Il governo degli accessi** — chi vede che cosa, e per quale ragione scritta.

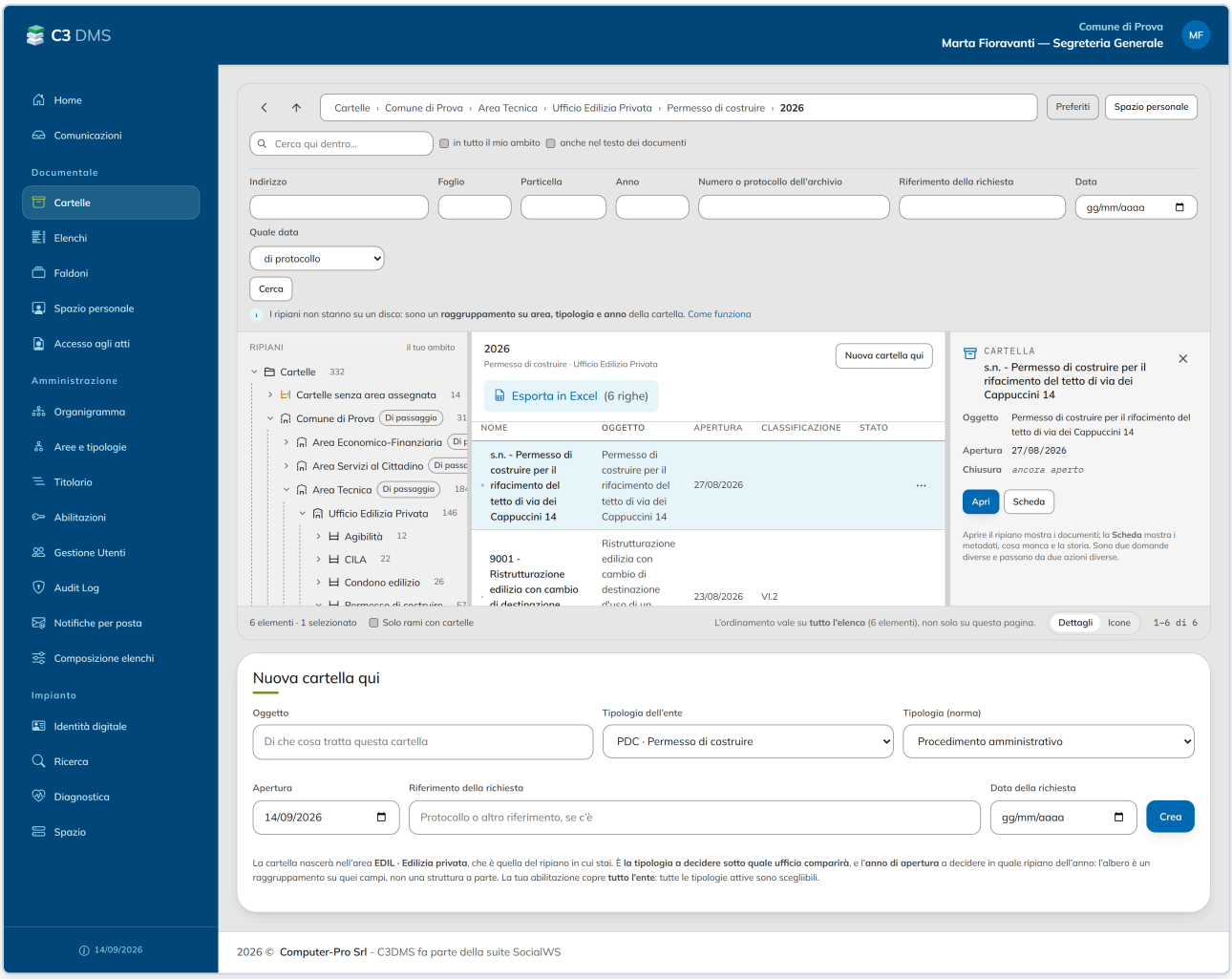


Fig. 1 — l'esplora cartelle a tre pannelli, la schermata su cui si lavora ogni giorno.

2. I due mondi, e perché non si toccano

C3DMS ha **due porte**, e sono due prodotti diversi che vivono nello stesso posto.

	L'UFFICIO	IL CITTADINO
Chi entra	il personale del Comune	chi ha chiesto l'accesso agli atti
Come entra	utente e password, con il secondo fattore	**SPID o CIE**, oppure codice fiscale e PIN
Che cosa vede	le cartelle che le sue abilitazioni raggiungono	**solo** le cartelle che un ufficio gli ha aperto, una per una
Che cosa può fare	tutto ciò che le sue azioni consentono	consultare, e scrivere all'ufficio

Il cittadino **non entra da solo** e non naviga: non esiste, per lui, un elenco dell'archivio da sfogliare. Esiste l'elenco che un operatore ha composto rilasciandogli un accesso, con dentro le cartelle che ha scelto e nient'altro. È il punto che questo manuale ripete più volte, perché è la garanzia su cui si regge tutto il resto.

3. Che cosa cambia rispetto a come si lavora con strumenti generici

Questo manuale non dà per scontato come lavora il tuo Comune. Il confronto qui sotto è **fra strumenti**, non fra persone: un disco condiviso e un foglio di calcolo sono strumenti eccellenti e generici, e il punto non è che chi li usa lavori male — è che a un certo volume chiedono a chi lavora di ricordare a mano cose che uno strumento dedicato tiene da sé.

	CON STRUMENTI GENERICI	CON C3DMS
Dove sta una cartella	sparsa su un **disco condiviso**, sotto un nome che vale finché tutti lo rispettano	in un'aggregazione con **identificativo**, area, tipologia e classificazione
Chi può vederla	chi ha accesso al disco condiviso, spesso per intero	chi ha una **riga di abilitazione** che la raggiunge, e nient'altro
Perché può vederla	non è scritto da nessuna parte	è scritto nella riga: **quale posizione la motiva**
Che cosa manca a una cartella	lo sa chi l'ha seguito	lo dice la cartella stessa, riquadro **«Che cosa manca»**
Trovare una parola in una scansione	non si trova: la scansione è un'immagine	si trova, con **«anche nel testo dei documenti»**
Dare atti a un cittadino	copia dei file, per posta o su chiavetta	un **accesso** con elenco chiuso, scadenza e registro
Che cosa è successo su una cartella	si ricostruisce	è il riquadro **«La storia»**

Il filo che tiene insieme la colonna di destra è uno solo: **quello che il prodotto sa, non te lo chiede; quello che deve sapere, te lo chiede una volta sola e poi se lo ricorda al posto tuo.**

PARTE II

Le parole da imparare

Sono queste sei, e sono la lingua in cui il prodotto risponde. Chi le ha in testa non ha più bisogno di questo manuale.

Il faldone, invece, un capitolo ce l'ha adesso: il 25. Fino alla 1.4 non l'aveva, perché era un riquadro in fondo a una pagina e si imparava dove lo si incontrava; da quando è un oggetto suo — con partecipanti, allegati e una conclusione — non basta più una riga di glossario. Il **ripiano** — il livello dell'albero che raggruppa le cartelle per tipologia e per anno — resta senza capitolo suo e si legge nel **capitolo 11**.

4. Cartella

L'aggregazione documentale: un procedimento amministrativo, un procedimento edilizio, un contenzioso. Ha un **oggetto** («di che cosa tratta»), un **identificativo**, una data di **apertura** e — quando si chiude — una di **chiusura** e un **tempo di conservazione**.

Una cartella può stare dentro un'altra. Nella normativa questo annidamento si chiama **sottofascicolo**, e il prodotto non ha coniato un nome nuovo per dirlo: sulla scheda la relazione si legge nel campo *«Contenuto nella cartella»*.

> ***Due parole per la stessa cosa, e sono entrambe giuste.*** *Sulle schermate C3DMS dice* ***«cartella»****; la normativa sulla documentazione amministrativa chiama questa cosa* ***«fascicolo»****, e con quella parola il prodotto continua a parlare* ***dove cita la norma****: nella scheda le righe Tipo di aggregazione e Tipologia (norma) dicono «Fascicolo», «Serie di fascicoli», «Fascicolo di affare», «Fascicolo di procedimento amministrativo». Non è un'incoerenza da correggere: negli enti «fascicolo» è già la cosa dinamica che vive nel protocollo, e chiamare così anche l'aggregazione dell'archivio creava un equivoco. Anche la* ***fascicolazione*** *resta fascicolazione: non esiste «cartellazione».*
>
> ***Quello che non si dice è «pratica»****, e non è pignoleria: «pratica» non ha un corrispettivo nella norma, e usarla nei documenti dell'ente costringe prima o poi a spiegare a che cosa corrisponda. Lo stesso vale per* ***«documento»*** *al posto di «allegato»: nella norma «allegato» è un dato del documento, non il modo in cui il documento sta nella cartella.*
>
> ***Nell'archivio le tre parole convivono, e conviene saperlo.*** *I documenti che il prodotto ha generato prima del 20 agosto 2026 — le trascrizioni dei faldoni, le ricevute degli accessi — portano «fascicolo» nel nome del file e nel testo, e* ***non si riscrivono****: un documento archiviato è immutabile per costruzione. Quindi in un archivio vissuto si trovano entrambe le parole, e indicano la stessa cosa.*
>
> ***E c'è un terzo strato, più stretto.*** *I documenti generati fra il 20 agosto 2026 e questa revisione portano «faldone» col significato di* ***contenitore****, cioè quello che oggi si chiama cartella. Sono pochi — in produzione il primo è del 21 agosto — e come gli altri* ***non si riscrivono****: chi ne apre uno legge una parola che oggi nomina un'altra cosa, ed è la data del documento a dire quale vocabolario stava usando.*
>
> ***Dal 28 agosto 2026 l'indirizzo delle pagine dice la stessa parola della schermata:*** *le cartelle stanno su* `/Operatore/Cartelle`*, i faldoni su* `/Operatore/Faldoni`*. Un collegamento salvato con la forma più vecchia,* `/Fascicoli/…`*, porta ancora alla cartella; uno salvato fra il 20 e il 28 agosto con* `/Faldoni/…` ***no****, perché quell'indirizzo oggi nomina i faldoni, e va rifatto. Conseguenza pratica: quando si scrive a un collega dove sta una cartella, conviene dirne l'****identificativo*** *invece di copiare l'indirizzo dalla barra — l'identificativo non cambia mai.*

5. Documento

Il singolo atto dentro la cartella. Quando lo si carica, C3DMS chiede due cose oltre al file: l'**oggetto** («di che cosa tratta») e **come si è formato** — cioè se è nato digitale, se è la copia per immagine di un originale cartaceo, e così via.

Non è una domanda burocratica: è il dato da cui dipende se quella scansione, domani, potrà sostituire la carta o dovrà accompagnarla. Chi carica lo sa; chi ricostruisce a posteriori, no.

Un documento può essere **riservato**. Un documento riservato non esce mai verso un cittadino, e fra i colleghi lo vede solo chi ha l'azione dedicata.

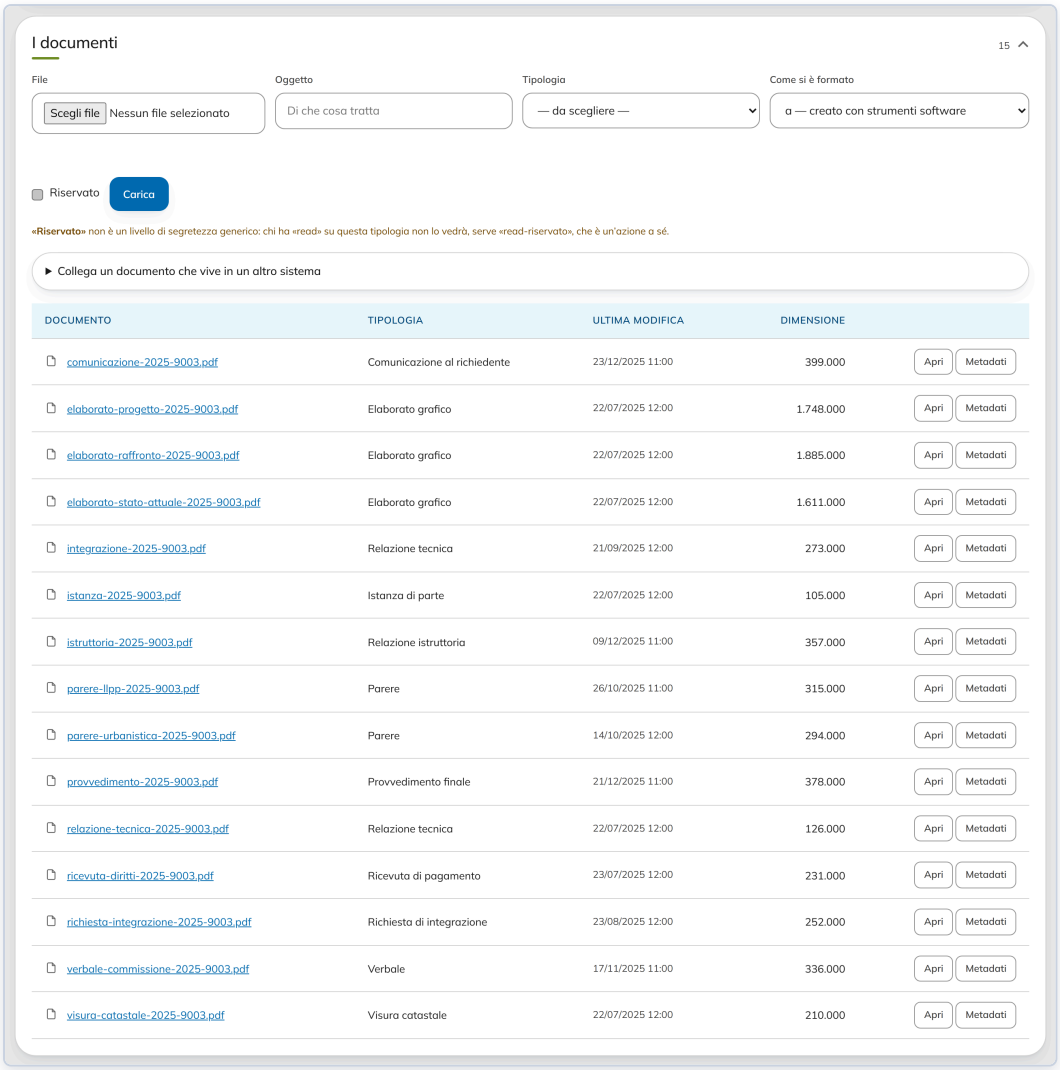


Fig. 2 — il riquadro «I documenti» con la maschera di caricamento.

6. Area funzionale e tipologia

Sono i due assi con cui il Comune organizza le proprie cartelle.

- L'**area funzionale** è il pezzo di organizzazione a cui le cartelle appartengono: urbanistica, tributi, servizi sociali.
- La **tipologia** è la forma ricorrente della cartella dentro quell'area: permesso di costruire, segnalazione certificata, accertamento.

Servono a due cose, e la seconda è quella che conta: a **cercare**, e a **concedere**. Le abilitazioni si emettono su un'area intera o su una tipologia sola — quindi il modo in cui aree e tipologie sono disegnate decide quanto è fine il governo degli accessi. Un ente con un'area sola può concedere solo tutto o niente.

7. Organigramma

L'albero degli uffici dell'ente, con le persone assegnate. Serve a dire **dove lavora ciascuno** e chi è responsabile di che cosa.

> ***L'organigramma non dà accessi.*** *Assegnare una persona a un ufficio non le concede niente: è scritto anche nella schermata delle abilitazioni, e conviene impararlo subito perché è la domanda che tutti fanno il primo giorno. L'organigramma dice dove sta una persona; l'abilitazione dice che cosa raggiunge. Un ufficio appena creato resta **«in sospeso»** finché non gli si emette un'abilitazione.*

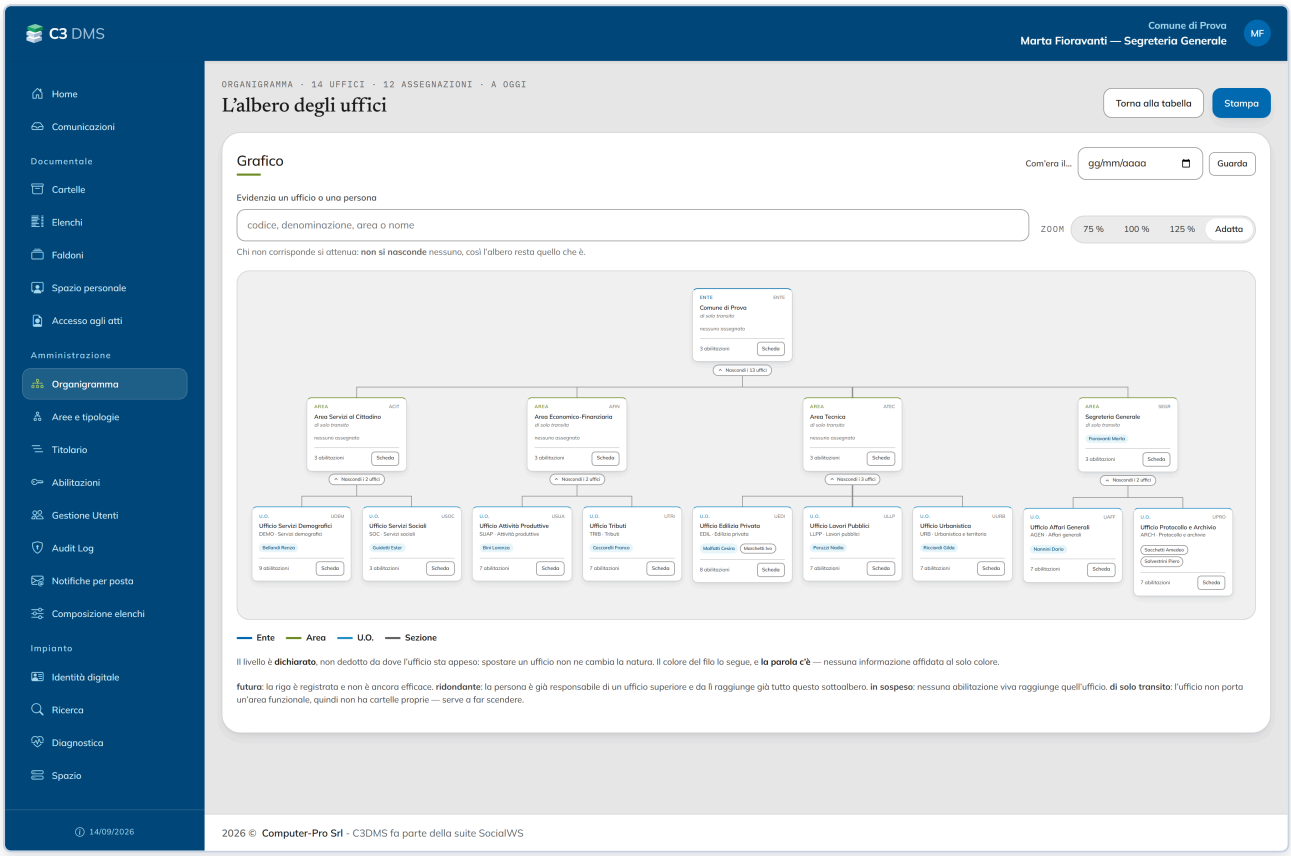


Fig. 3 — l'organigramma a grafico, stampabile.

8. Abilitazione

La riga che concede. È il concetto centrale del prodotto e ha quattro parti:

PARTE	CHE COSA DICE	VALORI
A chi	a un **ufficio** (l'abilitazione segue la posizione: chi ci arriva la eredita, chi se ne va la perde) oppure a una **persona** (segue la persona, ovunque vada)	—
Su cosa	l'ambito	**tutto l'ente** — «anche quello che nascerà domani» · **un'area intera** · **una tipologia sola**
Che cosa può fare	le azioni concesse	`search` · `read` · `insert` · `update` · `share` · `read-riservato` · `delete` (togliere definitivamente un documento dal proprio spazio personale)

Quale posizione la motiva	l'ufficio in nome del quale la riga esiste	—

Sull'abilitazione a un ufficio si può estendere l'effetto ai **sotto-uffici**, senza limite di profondità.

> ***Qui si concede, non si restringe.*** *Quello che non è scritto in una riga* ***non è raggiungibile****, amministratore compreso. Non esiste un permesso implicito, non esiste un'eredità che arriva da sola: ogni accesso viene da una riga che qualcuno ha scritto.*

> ***Le azioni non sono gerarchiche.*** `read` *non implica* `share`*,* `update` *non implica* `read`*, e soprattutto* `read` ***non implica*** `search`*. Chi deve rilasciare un accesso agli atti ha bisogno di* `share` *— e può averlo senza amministrare nulla, perché rilasciare un accesso è una concessione, non una mansione.*

> `search` **e** `read` ***sono due cose diverse, e confonderle è l'errore che costa di più.*** `search` *è «comparire nei risultati di ricerca e nei conteggi»: senza, la cartella non compare in nessun elenco né in nessun conteggio, e chi cerca conclude che non esista.* `read` *è «aprire il dettaglio». Un'abilitazione con* `read` *e senza* `search` *dà una persona che la cartella la aprirebbe, ma non la trova: è la prima cosa da guardare quando arriva la telefonata «io questa cartella non la vedo».*

«Quale posizione la motiva» non è un campo decorativo. È il campo che, fra due anni, risponde alla domanda *perché questa persona vedeva quella cartella*. Compilarlo costa cinque secondi; non compilarlo costa una ricostruzione.

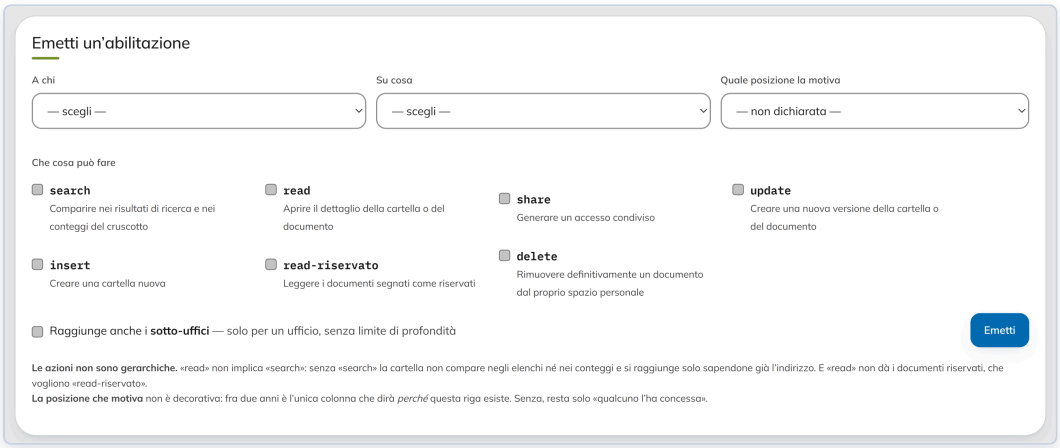


Fig. 4 — «Emetti un'abilitazione», i quattro campi.

9. Accesso agli atti

La concessione temporanea a **una persona di fuori** di consultare un **elenco chiuso di cartelle**, scelte cartella per cartella. Ha una motivazione, una scadenza, un eventuale riferimento di protocollo, e vive in un registro con gli stati *attivo*, *revocato*, *scaduto*.

I **documenti riservati** non ne fanno parte: restano fuori per costruzione, non per configurazione.

PARTE III

Il lavoro di ogni giorno

10. La prima schermata

Appena entri, C3DMS non ti dà un cruscotto di numeri: ti dà **il lavoro che ti aspetta**, in elenchi su cui si fa clic. È una scelta e non una mancanza — un contatore dice *quanti*, e per sapere *quali* tocca comunque aprire un'altra pagina.

Per tutti, tre riquadri:

- **I faldoni che ti riguardano** — i messaggi nuovi sulle cartelle che ti coinvolgono, quelli scritti dai cittadini compresi;
- **Cosa ti hanno chiesto** — gli inviti che i colleghi ti hanno fatto su una cartella;
- **Dove eri rimasto** — le cartelle che hai consultato di recente. Guarda indietro **trenta giorni**, e il numero non è arbitrario: le consultazioni si conservano sei mesi per difetto, e trenta giorni stanno dentro la potatura più aggressiva che un ente possa configurare.

Quando un riquadro non ha niente da dire, lo dice: *«Non c'è niente di nuovo da leggere.»*, *«Nessuno ti ha invitato su una cartella.»*

Chi amministra l'ente trova in più, sotto il titolo **Aspettano una tua mossa**, fino a tre elenchi: **Accessi agli atti in scadenza** — quelli che scadono entro sette giorni, con la pastiglia *scade oggi* / *scade domani* / *fra N giorni* — **Creati e mai entrati**, cioè le persone dell'ente che non hanno mai fatto un accesso, e **Accessi negati nelle ultime 24 ore**.

> ***Se non raggiungi nessuna cartella la Home te lo spiega, invece di restare vuota:*** *«Non ti è ancora stato dato accesso a nessuna cartella — non è un errore del programma: in C3DMS si vede solo ciò per cui si è stati abilitati. Chiedi a chi amministra l'ente di darti l'accesso agli uffici o alle cartelle su cui devi lavorare.» È la differenza fra un prodotto che sembra rotto e un prodotto che dice che cosa fare.*

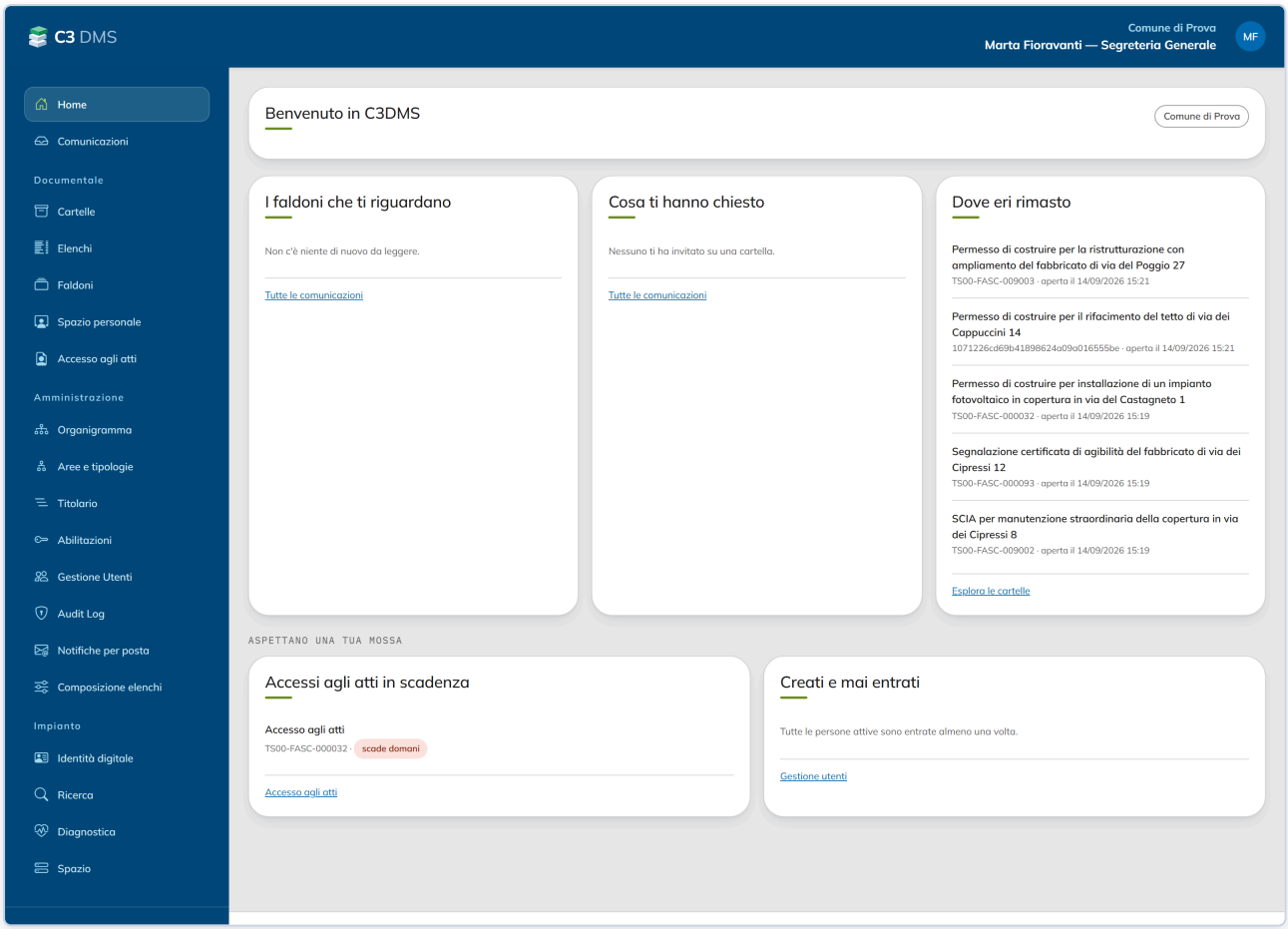


Fig. 5 — la prima schermata di chi amministra: i tre riquadri e, sotto, gli elenchi che aspettano una mossa.

> ***Se il tuo Comune ha la componente aggiuntiva C3 Opere Pubbliche, la barra di sinistra ha una sezione in più**, con quel titolo, subito sotto le voci del Documentale: Opere, Cruscotto, Mappa delle opere, DURC delle imprese, Invio a BDAP-MOP, Import da BDAP-MOP, Smistamento dei documenti e Consegne in blocco. Dove la componente non è accesa la sezione non c'è, e tutto quello che questo manuale descrive resta com'è. Le opere hanno un manuale loro, il Manuale C3 Opere Pubbliche.*

11. Trovare una cartella

L'esplora ha tre pannelli: l'**albero** a sinistra, l'**elenco** al centro, il **dettaglio** a destra. L'elenco si guarda in due modi — **Dettagli** o **Icone** — e si impagina con **Precedenti** e **Successivi**.

Due comandi che fanno risparmiare tempo:

- **«Solo rami con cartelle»** nasconde i rami vuoti dell'albero. In un ente con molte aree, la differenza è fra un albero che si legge e uno che si scorre.
- La **barra del percorso** dice sempre dove si è, ed è anche il punto da cui si cerca «qui dentro».

I ripiani dell'albero

Fra l'ufficio e le cartelle l'albero ha uno o due livelli di raggruppamento, e si chiamano **ripiani**. Un ripiano non è un contenitore: non si crea, non si chiude, non ci si mette dentro niente. Esiste perché esistono le cartelle che raccoglie, e quando non ne raccoglie più nessuna non c'è più.

Ce ne sono di due specie, e sono i due assi del capitolo 6: la **tipologia** e l'**anno**. Quali compaiano, e in quale ordine, lo decide la configurazione dell'ente: si può avere un albero senza ripiani, dove dall'ufficio si passa direttamente alle cartelle, uno con la sola tipologia, uno con il solo anno, o tutti e due. Lo stesso livello non compare due volte nello stesso albero — scendere due volte per la stessa ragione non porta in nessun posto nuovo.

Anche il ripiano dell'anno ha due forme, e a sceglierne una è sempre la configurazione dell'ente. O raggruppa per l'anno della **data di apertura** della cartella, o per l'**anno che la cartella dichiara** — il dato con cui l'archivio di provenienza l'aveva registrata. Il pannello di destra dice quale delle due si sta guardando, *«Anno di apertura»* oppure *«Anno dichiarato»*, e la differenza non è solo il nome: dove l'anno è quello dichiarato, cambiare la data di apertura **non** sposta la cartella, perché il ripiano non guarda quella colonna. Su un archivio arrivato da una fornitura di digitalizzazione è spesso la seconda forma l'unica che funziona: la data di apertura non è quasi mai stata consegnata, perché una registrazione di protocollo non apre un fascicolo.

Un ripiano che dichiara un dato mancante sta dando un'informazione, non segnalando un guasto. *«Senza tipologia dichiarata»* è un ripiano vero, e lo è anche quello che raccoglie le cartelle senza anno — si chiama *«Senza data di apertura»* oppure *«Senza anno»*, secondo la forma scelta. Dentro ci sono le cartelle a cui quel dato manca: senza di loro quelle cartelle si troverebbero cercando e non scendendo, cioè sarebbero invisibili a chi naviga l'albero. Il disegno accanto al nome li distingue — un ripiano con un punto esclamativo.

> ⚠ **La cartella sta dentro il ripiano, e non viceversa: non sono la stessa cosa**, ed è il motivo per cui hanno due disegni diversi: il ripiano si riconosce da **due traversi fra due fianchi**, la cartella da una **scatola d'archivio**. Chi cerca un documento scende **attraverso** i ripiani e lo trova **dentro** una cartella. Nell'elenco al centro **i ripiani stanno prima delle cartelle**.

12. Cercare

Il campo di ricerca lavora **dentro il ramo in cui si è** — lo dice il segnaposto, *«Cerca qui dentro…»*. Accanto ci sono due caselle, **spente di proposito**:

CASELLA	CHE COSA FA	QUANDO ACCENDERLA
in tutto il mio ambito	smette di cercare solo lì dentro e cerca in tutto quello che le tue abilitazioni raggiungono	quando non sai in quale ramo sta la cosa che cerchi
anche nel testo dei documenti	cerca dentro il testo estratto dalle scansioni, non solo nei dati della cartella	quando la parola non è mai stata scritta in un campo: sta dentro una relazione tecnica scansionata

La seconda è quella che cambia la vita a un archivio digitalizzato. I documenti scansionati sono immagini: senza quella casella, una parola che compare solo lì dentro non si trova, e a chi cerca sembra che non esista.

I tre modi di leggere il termine

Accendendo *«anche nel testo dei documenti»* compaiono **tre modi**, alternativi fra loro — sono alternativi apposta: due modi accesi insieme lascerebbero la domanda «e adesso quale vale?».

MODO	CHE COSA TROVA	QUANTO COSTA
parole intere *(normale)*	la parola così com'è	immediato
parole che iniziano così	*conces…* trova *concessione* e *concessionario*	quasi immediato
anche dentro le parole	la parola anche quando è dentro un'altra	**qualche minuto**

> ***Il prezzo del terzo modo è scritto accanto all'interruttore, e non è cortesia.*** *Cercare dentro le parole obbliga il sistema a leggere tutto il testo di tutto l'archivio invece di consultare un indice: qui si tratta di duecento milioni di caratteri, e l'attesa si misura in minuti. Un'attesa che si scopre aspettando è un guasto; un'attesa scritta prima è una scelta. Nella quasi totalità dei casi* ***«parole che iniziano così» dà la stessa risposta in un attimo****: prova quello prima.*

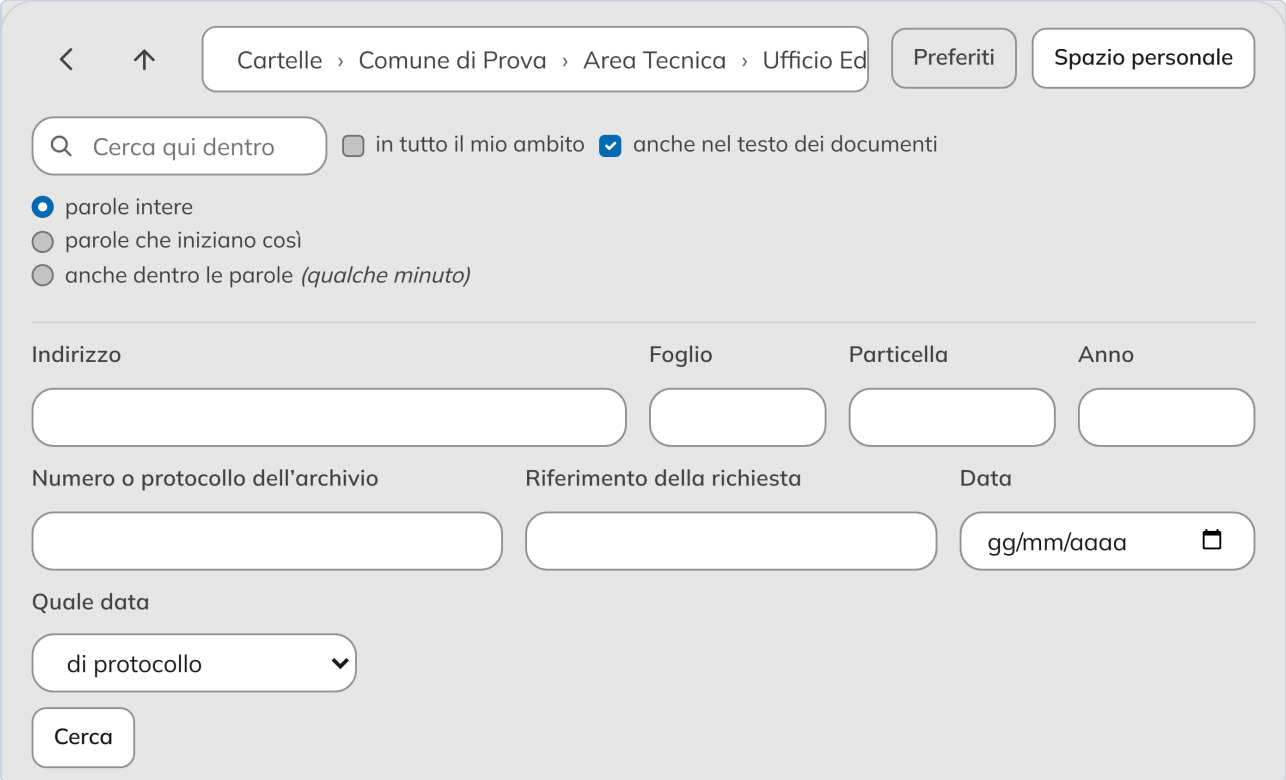


Fig. 6 — la barra di ricerca con le due caselle.

13. La ricerca a campi

Sulla stessa barra dove sta *«Cerca qui dentro…»* l'installazione può accendere una seconda maschera: **sette caselle**, una per ciascun dato con cui un archivio digitalizzato si cerca davvero. Non sostituisce la ricerca per parola — le sta accanto, e si usano insieme.

CASELLA	CHE COSA CERCA
Indirizzo	l'indirizzo a cui la cartella si riferisce
Foglio	il foglio catastale
Particella	la particella
Anno	l'anno della cartella
Numero o protocollo dell'archivio	il numero della cartella **oppure** il numero di protocollo con cui è entrata: una casella sola per due chiavi
Riferimento della richiesta	il protocollo, o altro riferimento, della domanda che ha fatto aprire la cartella
Data	una data, e il menù accanto dice **quale**: *di protocollo*, *dell'atto*, *del riferimento*

Le caselle si sommano fra loro e si sommano alle due della ricerca per parola: si compila quello che si sa, si preme **Cerca**, e il risultato è l'insieme delle cartelle che soddisfano tutto. I valori restano scritti mentre si impagina, si riordina l'elenco e lo si porta fuori: il foglio che esce da *Esporta in Excel* contiene le righe che si stanno guardando, non l'archivio intero.

> ***Perché numero e protocollo stanno in una casella sola.*** *Sono due chiavi diverse — il numero è come l'archivio chiama la cartella, il protocollo è il numero che la fornitura le aveva già dato — ma chi cerca ha in mano un numero e spesso non sa quale sia. Due caselle obbligavano a indovinare prima di cercare; una casella cerca l'uno **o** l'altro e non chiede di decidere.*

> ***La data si cerca solo da qui.*** *Il riferimento della richiesta si trova anche scrivendolo nella casella della ricerca per parola; una data no, e non è una mancanza: dentro un testo una data si cercherebbe per **come è scritta** e non per **quando cade**, e «3/2026» e «03/03/2026» non si somigliano affatto. Per cercare per data si usa la casella **Data**, e si dice al menù di quale data si sta parlando.*

> ***Due caselle rifiutano ciò che non sono, e lo dicono.*** *L'**Anno** vuole quattro cifre e la **Data** vuole un giorno: se c'è scritto altro l'elenco esce vuoto e la pagina spiega perché — «la casella dell'anno vuole quattro cifre, e quello che c'è scritto non è un numero. Correggilo o svuotalo». È la differenza fra un archivio che sembra non contenere niente e una domanda scritta male.*

> ***Per tornare all'elenco intero c'è «Annulla»**, accanto a Cerca, e compare solo mentre una ricerca è in corso: svuota anche le sette caselle. Non c'è un comando che svuoti le caselle lasciando la ricerca accesa.*

> ***La maschera non è dell'ente: è dell'installazione.*** *Le caselle compaiono solo dove chi tiene in piedi l'installazione le ha accese — Impianto › Ricerca, capitolo 45 — e il motivo è che i campi cercabili dipendono da* ***com'è stata fatta la digitalizzazione****: su un archivio entrato senza dati catastali Foglio e Particella risponderebbero sempre «niente». Dove sono spente la barra resta quella del capitolo 12. Nello* ***spazio personale*** *non compaiono mai, e non compaiono quando si è già dentro una cartella: là non c'è niente da filtrare.*

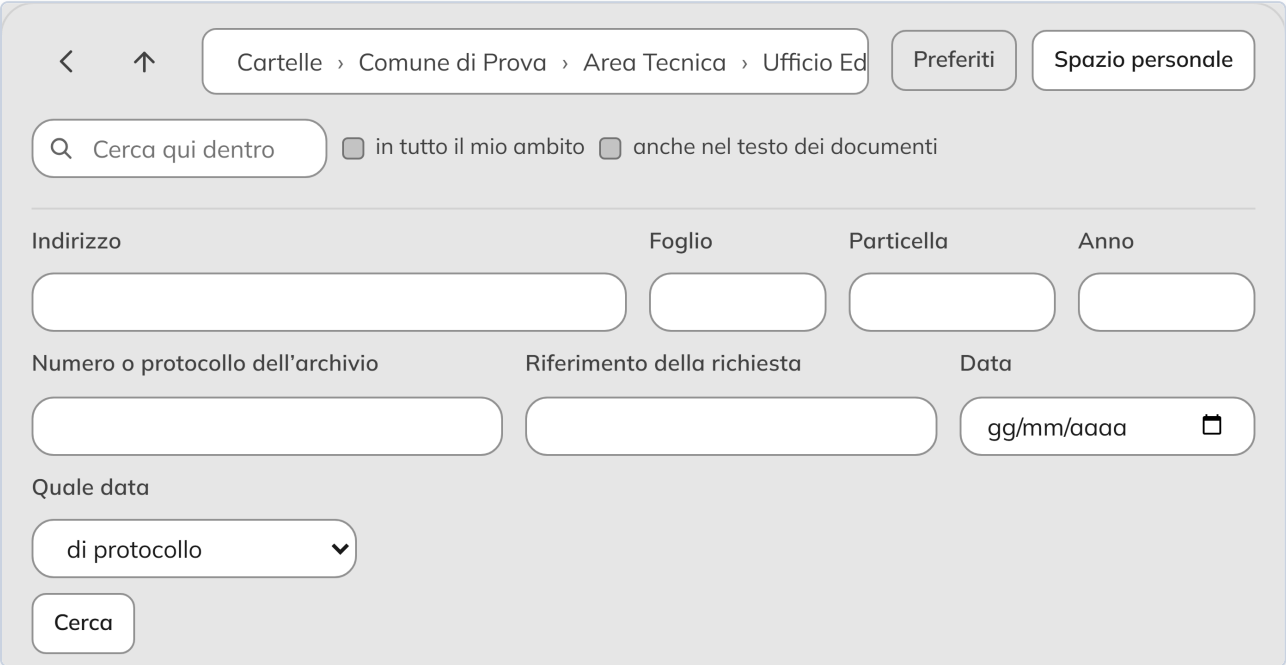


Fig. 7 — la barra con le sette caselle e il menù della data.

14. «Elenchi», l'elenco che il Comune si compone da sé

Le sette caselle del capitolo precedente sono le stesse per tutti, e **Cartelle non cambia**. Quella schermata ha una promessa da mantenere: mostra l'archivio **come la norma vuole che sia mostrato**, e per questo nessuna delle sue colonne si può togliere — una colonna che sparisse direbbe *«qui non si mette»* invece di *«qui manca»*, e sono due informazioni diverse.

Accanto può esserci una voce in più nel menù, **Elenchi**, e la sua promessa è un'altra, dichiarata: *qui c'è quello che hai scelto tu*. Mostra le stesse cartelle che raggiungi — le abilitazioni valgono identiche, e non compare una riga in più — ma in un **elenco piatto, senza albero**, con le caselle di ricerca e le colonne che chi amministra il Comune ha scelto.

Due schermate, due contratti, e nessuno dei due mente. È la ragione per cui la funzione è nata come voce a sé invece che come un interruttore dentro *Cartelle*.

Che cosa si vede

In testa all'elenco c'è una riga sola che dice tutto: **quante cartelle** rispondono e **con quale ordine** sono disposte — *«35 cartelle · Ordinate per Anno di riferimento, in ordine decrescente.»* — e accanto il comando **Esporta in Excel**, che porta scritto quante righe sta per scaricare.

> ⚠ **Il foglio che esce contiene le righe che stai guardando, non l'archivio intero.** È lo stesso principio del capitolo 28, e qui conta il doppio: un elenco composto è quasi sempre il primo passo di un lavoro che finisce fuori dal prodotto.

Le colonne si possono premere per riordinare l'elenco, e **due diciture dicono quello che una colonna non può fare**, invece di lasciartelo scoprire:

DICITURA ACCANTO AL NOME DELLA COLONNA	CHE COSA VUOL DIRE
(più valori)	una cartella può averne più d'uno e in quella cella si mostrano tutti — è il caso dell'indirizzo, quando una cartella ne riguarda due
· non si ordina	quella colonna non si può usare per disporre l'elenco, proprio perché il dato può ripetersi: non esiste *il* valore della riga da confrontare

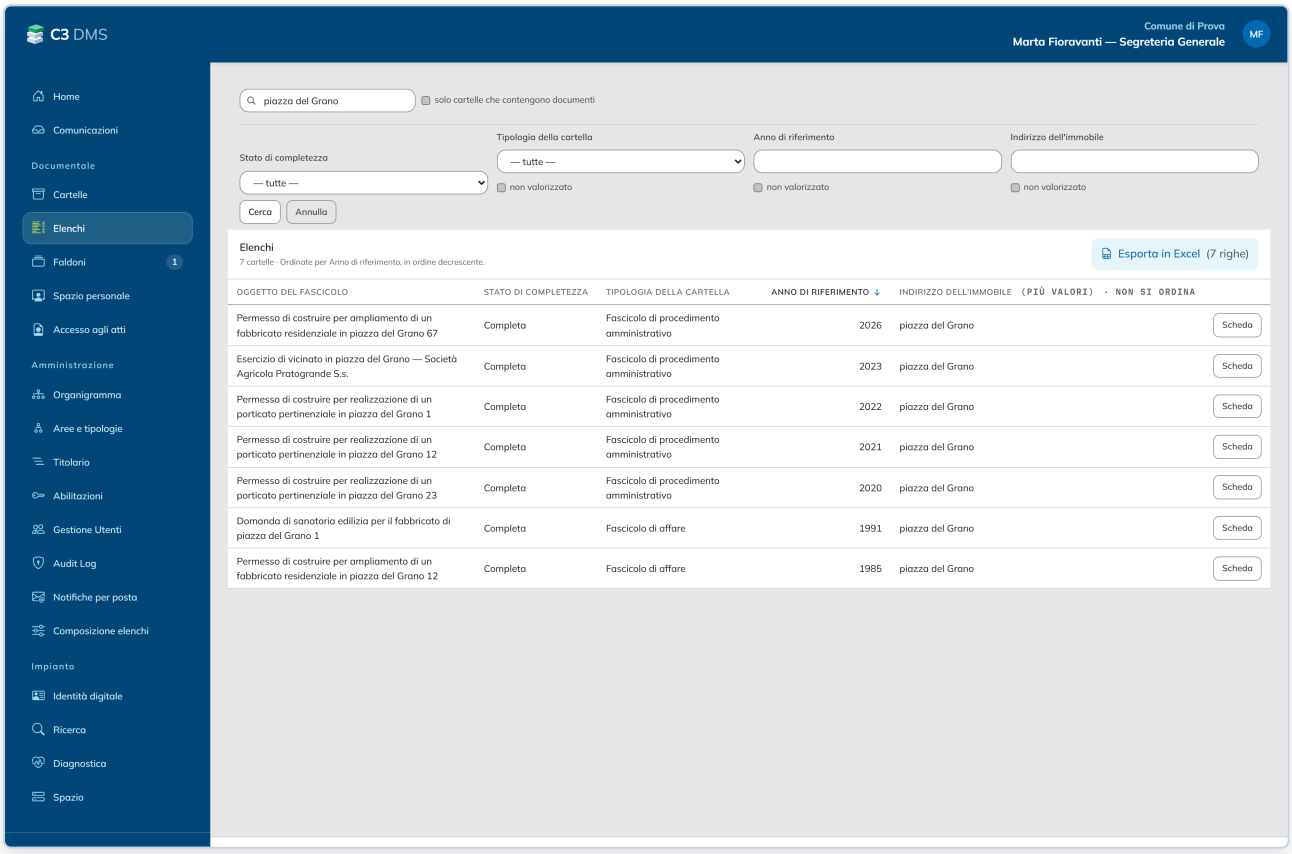


Fig. 8 — la vista «Elenchi»: la riga che conta e dichiara l'ordine, le colonne composte, e la colonna dell'indirizzo con le sue due diciture.

Non si apre sull'archivio intero, ed è voluto

Senza filtri l'elenco non mostra niente e dice **«Scegli un filtro per cominciare»**. Non è una mancanza: su un archivio da decine di migliaia di cartelle, contarle tutte per mostrartene cento costa a chi aspetta e non serve a nessuno. Basta compilare una casella, oppure scrivere un testo in *«Cerca fra le cartelle…»*, e l'elenco compare.

E quando il vuoto ha un'altra causa, la pagina la nomina. Se non hai concessioni su nessuna cartella non ti manda a cercare un filtro — *«Il motivo è nelle abilitazioni, non nei filtri: chiedi al tuo amministratore»* — e se il percorso che hai chiesto non è fra quelli che raggiungi lo scrive, invece di rispondere «nessun risultato». Un vuoto che nomina la propria causa è la differenza fra una schermata che sembra rotta e una che dice che cosa fare.

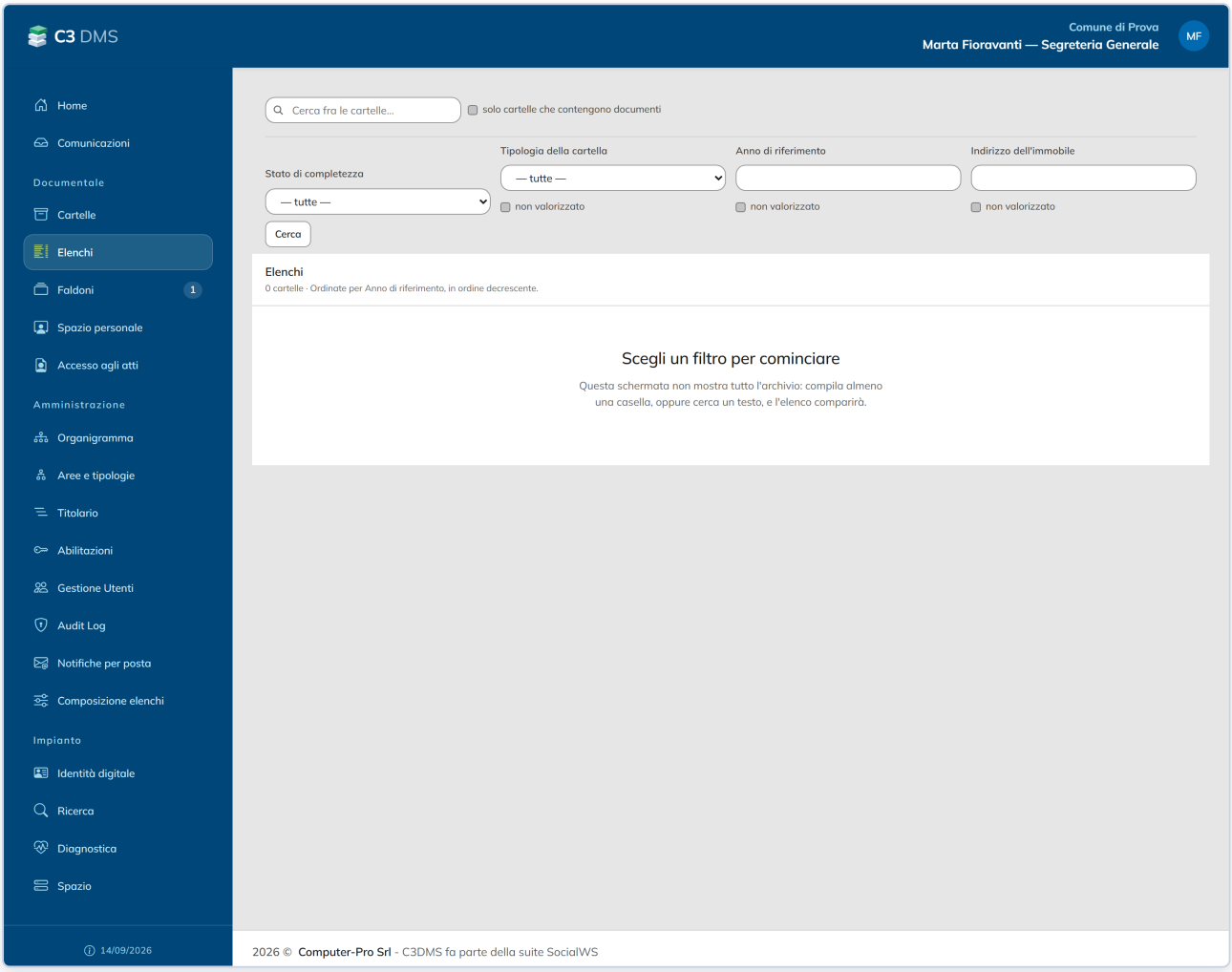


Fig. 9 — l'elenco prima di aver chiesto qualcosa: le caselle composte, e il vuoto che spiega perché è vuoto.

Come si compone — *Amministrazione › Composizione elenchi*

La scelta è dell'**amministratore del Comune**, non di chi tiene in piedi l'installazione: *quali* dati servono sotto gli occhi è una decisione dell'ente, mentre le sette caselle del capitolo 13 dipendono da com'è stata fatta la digitalizzazione (capitolo 45).

La pagina elenca i campi che si possono scegliere e, accanto a ciascuno, **quanto quel campo è pieno in questo archivio**: su quante cartelle è valorizzato, e la percentuale. È il dato che decide, e va guardato prima di spuntare — una casella su un campo pieno al quattro per cento risponderà quasi sempre «niente», e chi la usa concluderà che l'archivio non contenga nulla.

Per ogni campo si spunta, separatamente:

- **Casella** — il campo compare fra i filtri, in cima all'elenco;
- **Colonna** — il campo compare fra le colonne dell'elenco.

Sono due scelte indipendenti, ed è utile che lo siano: si può cercare per un dato senza mostrarlo, e mostrarne uno per cui non si cerca.

Più in alto, nel riquadro **La voce «Elenchi» e il suo ordinamento**, ci sono le due scelte che riguardano la voce nel suo insieme: un **interruttore** che la rende visibile o la nasconde — e nasconderla non cancella niente, *«la configurazione resta salvata e nessuno vede niente di diverso»* — e l'**ordinamento predefinito**, cioè come l'elenco si dispone quando lo apri senza aver toccato le intestazioni. Lasciandolo su *«Come oggi in Cartelle»* si comporta come l'esplora.

Nella tendina dell'ordinamento non compaiono tutti i campi, e la pagina dice perché: quelli che mancano *«ordinerebbero sui valori interni e non sulla parola che si legge»*. È la stessa ragione della dicitura *· non si ordina* sulle colonne.

Infine **Salva la composizione**.

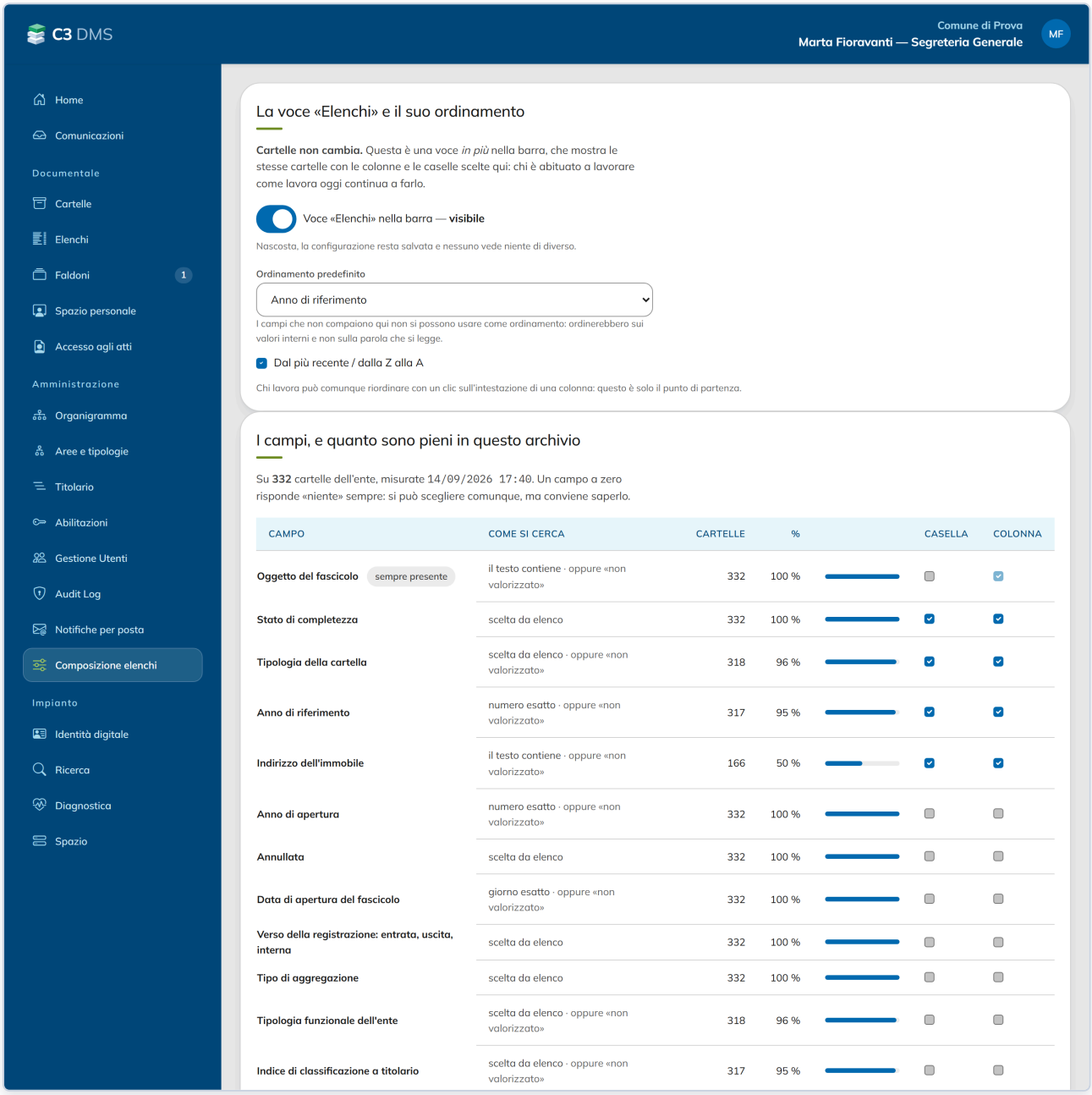


Fig. 10 — la composizione: i campi con quanto sono pieni, le due colonne di spunte e l'ordinamento predefinito.

Due avvisi della pagina vanno letti, perché parlano di cose che accadono da sé:

- **L'oggetto compare fra le colonne anche se non lo spunti.** È il nome della cartella, e un elenco di righe senza nome non si legge: nessuna scelta può toglierlo.
- **«Alcuni campi scelti non sono più cercabili».** Compare quando un campo che avevi messo nell'elenco ha smesso di essere disponibile, perché è cambiata la configurazione della ricerca a monte. La composizione non si rompe: quel campo resta fuori, e la pagina te lo dice invece di far sparire una colonna in silenzio.

Finché nessuno ha composto niente la voce *Elenchi* non compare nel menù, e chi arriva all'indirizzo trova un vuoto che nomina *Composizione elenchi*. Se nel tuo ente la voce non c'è, non è un permesso che ti manca.

Dove il Comune ha la componente *C3 Opere Pubbliche*, la stessa pagina ha in fondo un riquadro in più, *«Colonne dell'elenco e del cruscotto»*: sceglie quali colonne si vedono nell'elenco delle opere e nel cruscotto, in che ordine e come si dispongono all'apertura. Non tocca *Elenchi* né *Cartelle*, e lo descrive il *Manuale C3 Opere Pubbliche*.

15. Aprire una cartella

«Nuova cartella qui» — la parola *qui* conta: la cartella nasce nel punto dell'albero in cui si è. Il pannello chiede **sei cose**, e solo le prime tre sono obbligatorie:

- l'**Oggetto**, in italiano corrente: *«Di che cosa tratta questa cartella»*;
- la **Tipologia dell'ente** — quella dell'elenco che l'ente si è dato;
- la **Tipologia (norma)** — *Procedimento amministrativo*, *Affare*, *Attività*, *Persona fisica*, *Persona giuridica*: è la classificazione che chiede la norma, e non è la stessa cosa;
- l'**Apertura**, già proposta a oggi;
- il **Riferimento della richiesta** — il protocollo, *o altro*, della domanda che ha fatto aprire la cartella;
- la **Data della richiesta**.

Scrivi l'oggetto pensando a chi cercherà, non a chi archivia: è il testo su cui, fra tre anni, qualcuno cercherà una parola.

Gli ultimi due non sono obbligatori, ed è voluto: una cartella che nasce da una fornitura di digitalizzazione non ha nessuna richiesta a monte, e pretenderla obbligherebbe a inventarla. Se la richiesta arriva dopo, o va corretta, si scrive più tardi con l'Atto **Registra il riferimento** (capitolo 18).

> ⚠ **Alla conferma il prodotto lo dice chiaro:** *«Cartella creata. Non è ancora classificata e non ha un progressivo: finché non lo è resta incompleta, e una cartella incompleta si consulta ma non si versa in conservazione.»* Le due mosse che seguono sono al capitolo 18.

16. La scheda della cartella

È la pagina su cui si passa più tempo. Dall'alto:

- l'**oggetto** e il pulsante **Il contenuto**;

- **Completezza**, **Progressivo** (*«non è l'identificativo»*) e **Versione del record**, con quanti eventi ci sono in storia;
- **Che cosa manca** — se la cartella è incompleta;
- **Gli estremi** — come questa cartella si chiama: numero e anno, protocollo, atto, riferimento della richiesta, origine;
- **Il richiedente e dove si trova** — chi ha chiesto e su quale immobile, quando la cartella lo dice;
- **I metadati** — l'elenco dei dati identificativi;
- **Atti** — le cose che si possono fare;
- **I documenti**;
- **Chi ha accesso a questa cartella**;
- **La storia**.

> ***Il faldone non è più un riquadro di questa pagina.*** *Fino ad agosto la scheda finiva con un riquadro Faldone; dal 28/08/2026 i faldoni hanno una sezione loro, ed è il capitolo **25**. Da qui resta il legame nell'altro verso: un faldone dichiara sempre **su quale cartella** vive.*

> ***I riquadri si aprono e si chiudono, e la scheda se lo ricorda.*** *I metadati e Atti nascono **chiusi** — sono i due più lunghi, e chi apre una scheda quasi sempre vuole leggere, non modificare; gli altri nascono aperti. Facendo clic sul titolo si cambia, e alla prossima apertura la scheda si ripresenta com'era stata lasciata.*
>
> ***La memoria vive nel browser, quindi segue la POSTAZIONE e non la persona.*** *Da un altro computer si ritrovano gli stati di nascita. Su una postazione condivisa — che in un Comune è la norma — due persone **non** si scambiano la vista: la memoria distingue chi è entrato. Farla seguire la persona vorrebbe dire scriverla sul database, e oggi non è così.*
>
> ***Anche «Che cosa manca» si può chiudere**, ed è stato deciso di proposito. Chiuderlo **non** completa la cartella: a dichiarare la non conformità resta la **Completezza** in testa alla pagina, che non si chiude.*

> ***Le notifiche per posta non sono un riquadro di questa pagina:** sono una scelta della persona e si governano dal proprio menu utente — capitolo 27. Sulla scheda ne resta una riga sola, dentro **Chi ha accesso a questa cartella**, che dice che cosa la posta fa oggi per quella cartella.*

> ***Due cose nuove nella scheda.** Fra i metadati c'è la riga **«Piano di classificazione»**: dice da **quale** titolario viene la voce con cui la cartella è classificata, con l'indirizzo del piano in carattere monospaziato. L'indice da solo non basterebbe — lo stesso `VI.3` in due piani diversi indica due cose diverse — e quando il piano non dichiara un indirizzo si legge «— non dichiarato —». Il piano, per intero, è al capitolo 40.*

> ***Fra gli estremi c'è il «Riferimento della richiesta»**, con la sua data: è il protocollo — o altro riferimento — della domanda che ha fatto aprire la cartella, e si legge nella forma in cui l'ufficio nomina un riferimento, «1234 del 12/03/2026». **Non è il «Protocollo» che sta due righe sopra**: quello è il numero che la fornitura di digitalizzazione aveva già dato alla cartella, e da quale fornitura sia entrato lo dice la riga **Origine**, non quel numero. La riga c'è sempre, e quando non c'è nessuna richiesta a monte lo dice in parole: «— nessuna richiesta a monte —». Su un archivio entrato per fornitura sarà vuota su tutte le cartelle, e quel vuoto è un dato: dice che nessuno ha chiesto.*

> ***Il riquadro «Il richiedente e dove si trova» dice due cose che la scheda prima non diceva.** Sopra, gli **intestatari**: chi ha chiesto, con accanto il **Tipo** — persona fisica o persona giuridica, perché un'impresa intestataria non è un cittadino. Sotto, le **localizzazioni**: **Indirizzo**, **Civico**, **Foglio**, **Particella** e **Sub.**, **una riga per particella**. Quando le righe sono più di una il riquadro lo scrive e aggiunge la cosa che serve sapere: la ricerca per foglio e particella trova la cartella **da ognuna** di quelle righe, non solo dalla prima. Prima di questo riquadro, chi cercava «foglio 36 particella 294» apriva la cartella e non vedeva **quale** delle sue particelle avesse risposto, né chi ne fosse l'intestatario.*

> ***Il riquadro c'è quando c'è qualcosa da dire, e i suoi vuoti sono dichiarati.** Su una cartella che non ha né intestatari né localizzazioni **non compare affatto**, e anche quella è un'informazione: quei due dati nessuno li ha registrati. Dove manca il solo indirizzo la riga resta e legge «— senza indirizzo —»; le celle catastali non compilate leggono «—»; e un intestatario di cui l'origine non ha registrato il nome legge «— nominativo non registrato —». Sono vuoti del primo tipo di cui parla il capitolo 21 — **la misura manca** — non «non c'è niente da misurare».*



Fig. 11 — il riquadro «Il richiedente e dove si trova»: l'intestatario col suo tipo e, sotto, più di una localizzazione con foglio e particella.

> ***E nel riquadro I documenti ogni riga porta la sua icona:** il foglio, l'immagine, il foglio col sigillo per un documento firmato, e la **catena** per un collegamento — che è un documento di cui C3DMS non tiene il file, e ha un capitolo suo (21).*

> ***La riga «Contenuto nella cartella»** è l'annidamento di cui parla il capitolo 4: dice dentro quale altra cartella sta questa, quando ci sta.*

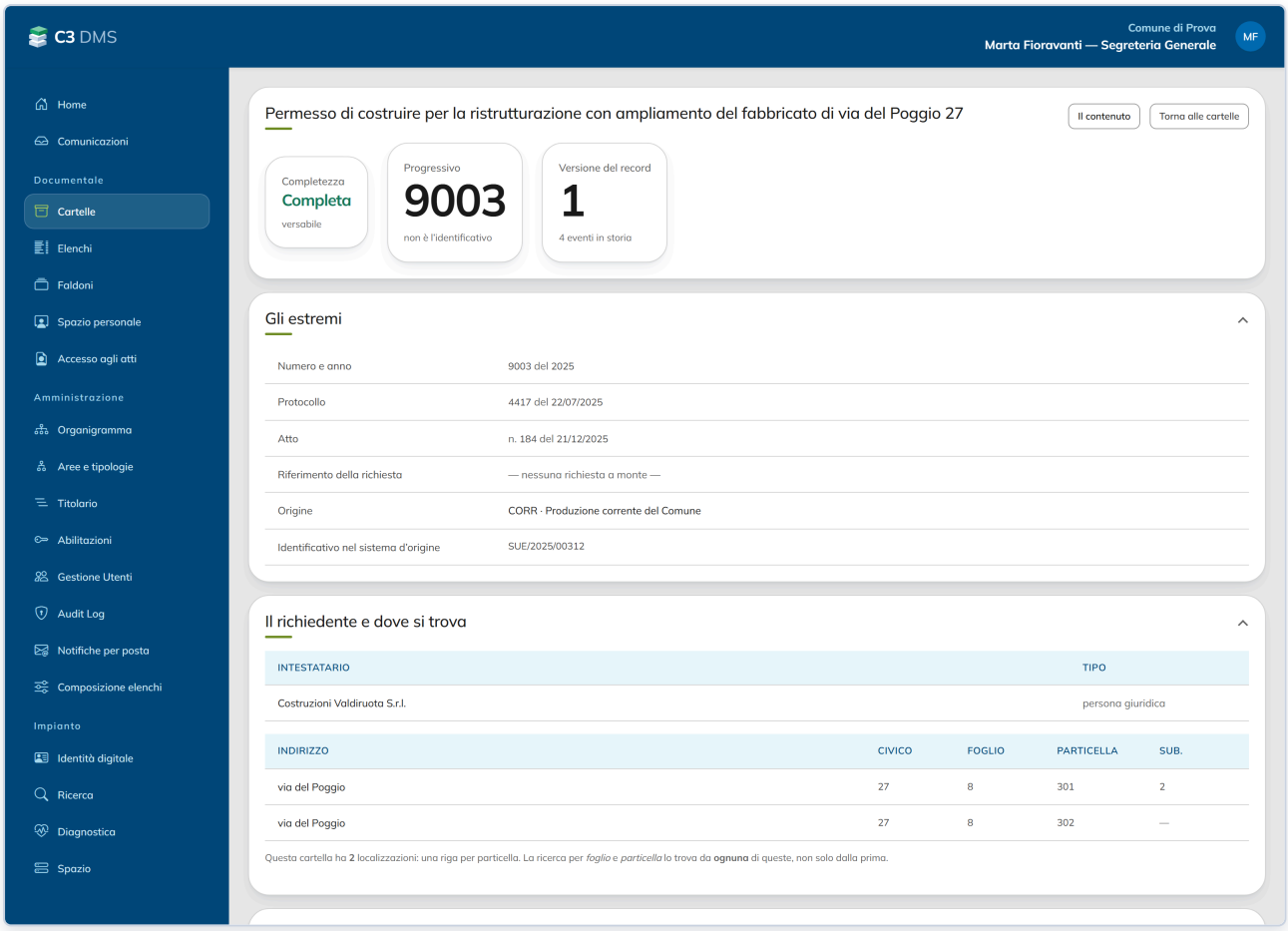


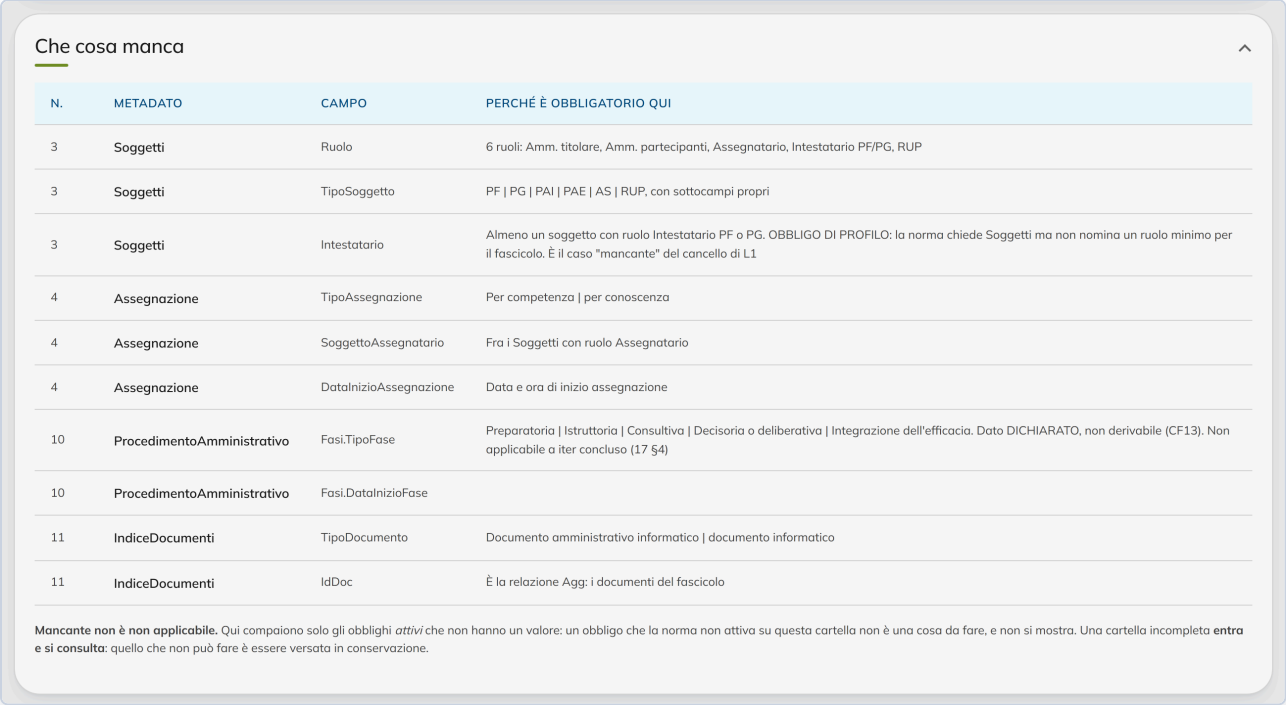
Fig. 12 — la testa della scheda: completezza, progressivo e i metadati.

17. «Che cosa manca», e perché è la funzione più utile del prodotto

Il riquadro elenca i metadati obbligatori non ancora compilati, e per ciascuno dice **«Perché è obbligatorio qui»**. Non è un elenco fisso: l'obbligo dipende da che cosa è quella cartella.

Il valore sta nel momento in cui compare. In un archivio tenuto con strumenti generici, che una cartella sia incompleta si scopre quando serve — di solito quando qualcuno la chiede da fuori, cioè tardi. Qui si scopre **mentre lo si ha davanti**.

> ***«Mancante» non è «non applicabile».*** *Se un dato non si applica a quella cartella, va detto in modo esplicito: un operatore può **dichiararlo**, e in quel caso la riga porta il contrassegno dichiarato. Lasciarlo vuoto sperando che si capisca da sé produce, a distanza di tempo, una cartella che nessuno sa se è incompleta o completa.*



Che cosa manca

N.	METADATO	CAMPO	PERCHÉ È OBBLIGATORIO QUI
3	Soggetti	Ruolo	6 ruoli: Amm. titolare, Amm. partecipanti, Assegnatario, Intestatario PF/PG, RUP
3	Soggetti	TipoSoggetto	PF | PG | PAI | PAE | AS | RUP, con sottocampi propri
3	Soggetti	Intestatario	Almeno un soggetto con ruolo Intestatario PF o PG. OBBLIGO DI PROFILO: la norma chiede Soggetti ma non nomina un ruolo minimo per il fascicolo. È il caso "mancante" del cancello di L1
4	Assegnazione	TipoAssegnazione	Per competenza | per conoscenza
4	Assegnazione	SoggettoAssegnatario	Fra i Soggetti con ruolo Assegnatario
4	Assegnazione	DataInizioAssegnazione	Data e ora di inizio assegnazione
10	ProcedimentoAmministrativo	Fasi.TipoFase	Preparatoria | Istruttoria | Consultiva | Decisoria o deliberativa | Integrazione dell'efficacia. Dato DICHIARATO, non derivabile (CF13). Non applicabile a iter concluso (17 §4)
10	ProcedimentoAmministrativo	Fasi.DataInizioFase	
11	IndiceDocumenti	TipoDocumento	Documento amministrativo informatico | documento informatico
11	IndiceDocumenti	IdDoc	È la relazione Agg: i documenti del fascicolo

Mancante non è non applicabile. Qui compaiono solo gli obblighi *attivi* che non hanno un valore: un obbligo che la norma non attiva su questa cartella non è una cosa da fare, e non si mostra. Una cartella incompleta **entra e si consulta**: quello che non può fare è essere versata in conservazione.

Fig. 13 — una cartella appena aperta: il riquadro elenca i dati che le mancano e, accanto a ciascuno, perché sono obbligatori proprio lì.

18. Gli Atti della cartella

Sono i **cinque Atti** della cartella, tutti nel riquadro **Atti**, nell'ordine in cui la scheda li presenta, e sono definitivi in gradi diversi.

- **Registra il riferimento** — scrive il **riferimento della richiesta** e la sua **data**: il protocollo, *o altro*, della domanda che ha fatto aprire la cartella. Da quel momento la cartella si trova anche cercando quel riferimento. Svuotare i due campi e confermare lo **rimuove**, ed è voluto: un riferimento trascritto male si corregge, e la correzione può essere «togliere».
- **Classifica secondo il titolario** — colloca la cartella nella classificazione dell'ente.
- **Assegna il progressivo** — dà alla cartella il numero progressivo che la norma chiede. Si calcola **nell'ambito della classificazione e dell'anno**, quindi vuole una cartella già classificata: senza classificazione il pulsante è **spento**, perché non esisterebbe un ambito in cui numerare. Non è l'identificativo della cartella: sono due numeri diversi.
- **Chiudi la cartella** — chiede **con quale data** si chiude e la **Conservazione (anni)**, con la convenzione `9999 = permanente`, e domanda conferma prima di procedere. Da quel momento la scheda dichiara *«Chiusa, quindi non modificabile»*.
- **Annulla la cartella** — chiede il motivo, e la domanda è netta: *«Perché questa cartella non doveva esistere»*. Anche questo domanda conferma.

> ***Il riquadro Atti nasce chiuso** (dal 3 settembre 2026), come I metadati: si apre facendo clic sul titolo, e la scheda si ricorda com'era stato lasciato. Non è un permesso che manca — è la pagina che si presenta pronta da **leggere** invece che da modificare.*
>
> ***E fra i metadati il valore scelto qui si rilegge alla riga «Durata di archiviazione»** — che fino al 3 settembre si chiamava «Tempo di conservazione». Il campo di questo Atto porta ancora l'etichetta **Conservazione (anni)**: sono la stessa cosa, scritta dove si decide e dove si legge.*

> ***Il progressivo si assegna una volta sola, e alla seconda l'Atto rifiuta.** Il pulsante resta lì, ma premerlo di nuovo non dà un numero nuovo e non porta via quello di prima: la pagina risponde dicendo **qual è il progressivo che la cartella ha già** e in quale ambito è stato preso. Che il rifiuto scriva il numero non è cortesia — chi premeva due volte lo faceva perché quel numero non lo vedeva.*

> ***Su una cartella chiusa il riquadro «Atti» non c'è affatto.** Al suo posto la scheda scrive «Chiusa, quindi non modificabile» e dice da quando: non la modifica **nessuno, amministratori compresi**. Non è un permesso che manca, è una regola di dominio che vale dopo l'autorizzazione.*

> ***Nella tendina della classificazione si scelgono le CLASSI, non i titoli.** Il piano dell'ente ha due livelli: i **titoli** (`I`, `II`, … `XIV`) sono intestazioni, le **classi** (`VI.3`) sono le voci con cui si classifica. Se si prova con un titolo il rifiuto dice **perché**, e non è un errore generico: «Classificazione rifiutata: «VI» è un titolo, non una classe: le sue classi sono le voci con cui si classifica.» Le altre due frasi della stessa famiglia sono «la voce «X» non è più selezionabile» e «il piano «TIT-…» non è più in vigore». Il capitolo 40 spiega il piano.*

Chiudere e annullare non sono la stessa cosa. Una cartella **chiusa** è un procedimento concluso: resta e si conserva. Una cartella **annullata** è una cartella che **non doveva nascere** — un doppione, un errore di apertura. Se la domanda «perché non doveva esistere» non ha una risposta, l'atto giusto non è l'annullamento.

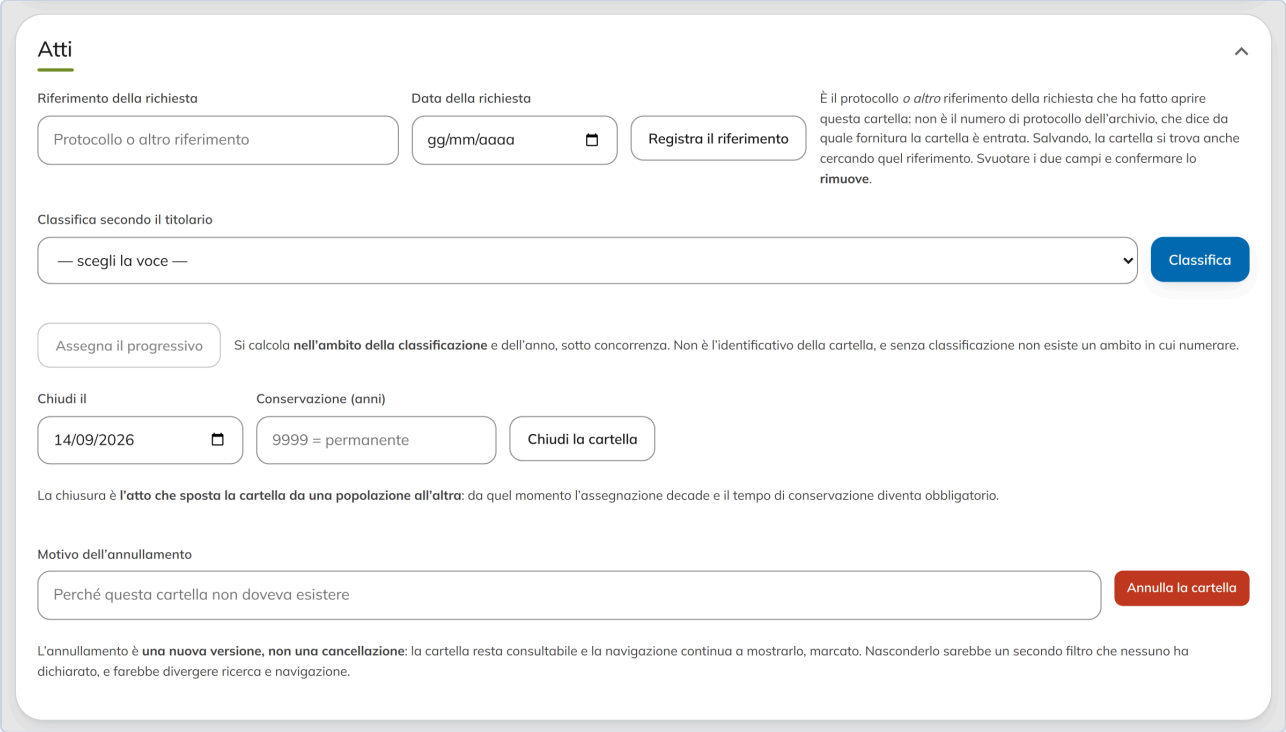


Fig. 14 — il riquadro «Atti»: i cinque atti, e il progressivo spento perché la cartella non è ancora classificata.

19. Caricare uno o più documenti

Nel riquadro **I documenti**: il file, l'**oggetto**, la **tipologia documentale**, **come si è formato**, ed eventualmente il contrassegno **Riservato**.

Dal 3 settembre 2026 i file si scelgono a più d'uno, nella stessa finestra di scelta. Il prodotto li manda **uno per volta** — una richiesta per file — e mostra una percentuale che avanza, con l'esito di ciascuno: *entrato* o *non caricato*, e in questo secondo caso il **perché**.

I metadati sono dell'INFORNATA, non del singolo file. Oggetto, tipologia, modalità di formazione e contrassegni si scrivono una volta e finiscono **su tutti** i file scelti. È la cosa da sapere prima di selezionarne trenta: documenti che vanno descritti diversamente si caricano in più infornate — oppure si correggono dopo, ed è il capitolo **20**.

Il limite è 200 MB per file, non per infornata. Un file più grande **non viene nemmeno spedito**: il modulo se ne accorge prima di partire, lo dice, e manda gli altri.

Quando finisce senza respinti, la pagina si ricarica da sola. Con almeno un respinto no, ed è voluto: quella pagina porta l'unica copia della spiegazione, e ricaricandola andrebbe persa. In quel caso il pulsante cambia etichetta e diventa **Aggiorna la scheda**.

> ⚠ **Un caricamento lungo non è un caricamento bloccato.** Con molti file l'operazione può durare minuti, e la percentuale è lì per dirlo. Ricaricare a mano mentre avanza è la reazione naturale quando una pagina resta ferma, ed è la ragione per cui la percentuale c'è.

E una fornitura di digitalizzazione non è «un caricamento più grande»: è un'altra cosa, e si fa fuori orario. Entra in **una sola operazione** che dura quanto tutto il caricamento, e per tutto quel tempo tiene fermo l'inserimento in **ogni ente che condivide lo stesso archivio**, non solo nella fornitura. Misurato il 05/09/2026: **46.646 registrazioni in circa due ore e un quarto**. È la ragione per cui una fornitura la programma chi tiene in piedi l'installazione.

Il caso in cui il caricamento multiplo cambia davvero il lavoro è uno solo: portare dentro una pratica che sta su un altro gestionale. È un **compito**, non una schermata — attraversa lo spazio personale, la creazione della cartella, il caricamento, i metadati e il faldone — e per questo non ha un capitolo qui ma una **scheda sua nella guida passo passo, la 54**, che lo percorre in nove passi. La decisione che regge tutto sta **prima** di aprire il prodotto: **come raggruppare i file**, perché le quattro risposte del modulo valgono per l'intera infornata.

> ***«Come si è formato» non si ricostruisce dopo.*** *Chi carica sa se quel PDF è nato digitale o è la scansione di un originale cartaceo; fra due anni non lo sa più nessuno. È il dato da cui dipende se la carta si potrà scartare.*
>
> ***«Riservato» non è un livello di segretezza generico:*** *chi ha «read» su quella tipologia non lo vedrà, serve «read-riservato», che è un'azione a sé. E verso il cittadino un documento riservato non esce mai.*

> ***Il caricamento passa dal budget di spazio dell'ente, e può fermarsi.*** *Sopra il 90 % del budget compare l'avviso «Lo spazio dell'ente sta finendo: N su M di budget», con la coda che dice se quel budget* ***rifiuta*** *i caricamenti o se è acceso* ***solo come misura****. Quando rifiuta, il messaggio non è un divieto e lo scrive: «Lo spazio dell'ente è esaurito: il budget è M e ne risultano già occupati N. Non è un divieto di caricare: è capacità finita, e si aumenta dal quadro dello spazio.»*
>
> *Il quadro dello spazio* ***non è una schermata dell'ente****: si governa dal livello d'impianto (capitolo 45), e a un amministratore del Comune la voce non compare. Quello che compare a lui è l'avviso qui sopra, che è la parte che riguarda il suo lavoro.*

20. Correggere i metadati di un documento

Un documento caricato porta con sé quattro cose che si possono sbagliare: l'**oggetto**, la **tipologia documentale**, le **note** e i due contrassegni che dicono chi può vederlo. Fino al 3 settembre 2026 **nessuna di queste si poteva correggere**: l'unico rimedio era ricaricare il documento. Adesso c'è una pagina, e ci si arriva dal comando **Metadati** sulla riga del documento.

Perché è arrivata proprio adesso. Finché si caricava un file alla volta, una tipologia sbagliata costava un ricaricamento. Col caricamento multiplo il conto cambia di scala: trenta file scelti con la tendina sbagliata sono trenta documenti da rifare — e i metadati di un'infornata, per costruzione, sono gli stessi per tutti.

I due contrassegni, e perché non sono lo stesso

La pagina li mette uno sotto l'altro con la loro spiegazione accanto, perché è lì che si sceglie e non nel manuale.

Non condividere all'esterno	il documento **non esce verso nessun cittadino**, in nessun accesso agli atti — **compresi quelli già rilasciati**, perché il permesso si rivaluta a ogni lettura. **Non toglie niente ai colleghi**
Riservato	chiude la porta **anche ai colleghi**: chi ha `read` su quella tipologia non lo vede, e serve `read-riservato`, che è un'azione a sé e non si ottiene avendo `read`

⚠ **La confusione fra i due costa colleghi, non cittadini.** «Riservato» sembra la casella giusta per togliere un documento a chi lo chiede da fuori, e lo fa — ma per strada lo toglie anche a chi in Comune ci deve lavorare. Se la ragione è *«questo non deve uscire»*, la casella è la prima.

Su una cartella chiusa

La pagina si apre lo stesso, e lo dichiara in cima: **oggetto, tipologia e note non si cambiano più**, i **due contrassegni sì.**

Non è un'eccezione alla regola che una cartella chiusa non si modifica. Quella regola sigilla ciò che l'archivio *dice* — che cos'è quel documento —, e resta intera. I contrassegni dicono un'altra cosa: **chi può vederlo**, e la visibilità di una cartella chiusa il prodotto la cambia già ogni volta che un accesso agli atti viene rilasciato, prorogato o revocato. Bloccare anche quelli avrebbe reso il contrassegno irraggiungibile proprio dove serve di più — l'accesso agli atti si chiede quasi sempre su una cartella **chiusa**.

> ***Se il vocabolario delle tipologie documentali dell'ente è vuoto**, la correzione non si può salvare: la tipologia è obbligatoria e non c'è niente da scegliere. La pagina lo dice, e dice anche che non è un problema del documento. **Ma non è nemmeno un'anagrafica che l'amministratore possa compilare: quella schermata non esiste.** Le tipologie di cartella si creano da Aree e tipologie; le tipologie documentali no — arrivano con l'impianto dell'ente e nessuna superficie del prodotto le crea. È una cosa da chiedere a chi tiene in piedi l'installazione, non un permesso che manca.*

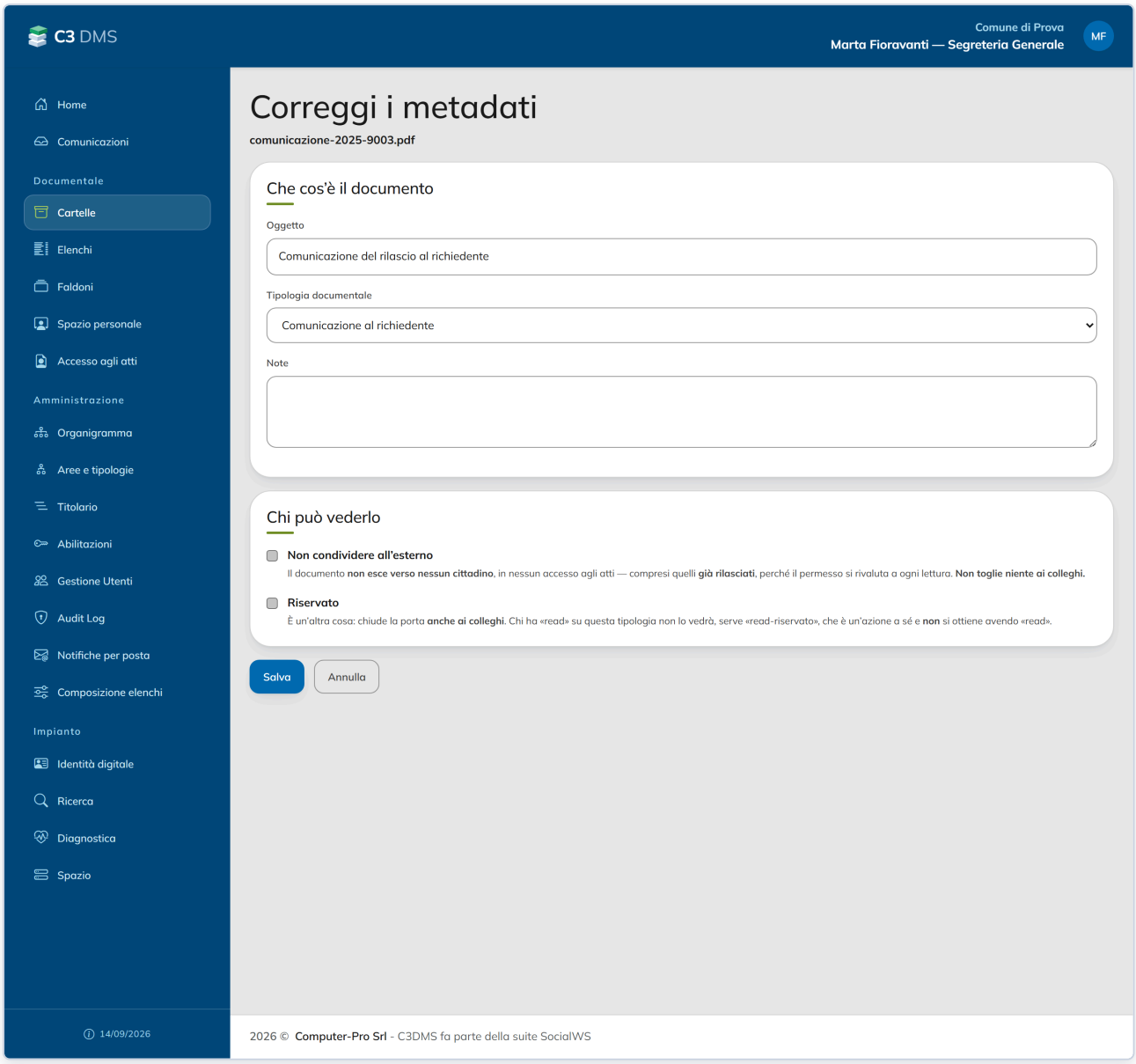


Fig. 15 — la pagina «Correggi i metadati», con i due contrassegni e le loro spiegazioni.

21. Un documento che non è qui: il collegamento

Non tutto quello che riguarda una cartella sta dentro C3DMS. Un elaborato che vive nel gestionale dell'ufficio tecnico, un'istanza su un portale regionale, un disegno sul server dello studio incaricato: di quelle cose C3DMS può tenere **il riferimento** invece della copia, e quel riferimento si chiama **collegamento**.

Di un collegamento il prodotto conserva **il nome**, **chi lo custodisce** e **l'indirizzo**. Il file no — e da qui vengono tre conseguenze che è meglio conoscere prima di usarlo, non dopo:

1. **non c'è impronta e non c'è conservazione.** Di un documento nostro si può dimostrare che è identico a com'era il giorno in cui è entrato; di un collegamento no, perché il file è di qualcun altro e può cambiare senza che nessuno lo dica;
2. **se il custode lo sposta o lo cancella, il collegamento resta e l'indirizzo non risponde più.** C3DMS non lo verifica: non ha modo di farlo;
3. **non occupa spazio dell'ente**, perché non c'è niente da occupare.

Nell'elenco dei documenti un collegamento si riconosce dall'icona della **catena**, e nella colonna *Dimensione* dice **«non applicabile»**. Non è una cella vuota, e la differenza è voluta: vuoto vorrebbe dire «la misura manca», *non applicabile* vuol dire «non c'è niente da misurare».

> ***Nella riga di stato della ricerca i conti sono due, e servono entrambi.*** *La frase storica dice quanti documenti non hanno testo estratto — «sono documenti che la digitalizzazione non ha potuto leggere» — e su un collegamento sarebbe falsa: da nessuna digitalizzazione è mai passato. Perciò i collegamenti si contano a parte, con una frase loro.*

> ***Il cittadino lo vede e non lo apre.*** *Chi ha un accesso agli atti trova il collegamento nell'elenco — nasconderlo farebbe passare «non ho cercato» per «non ho trovato» — ma la riga porta la frase che dice come stanno le cose: questo documento non è conservato qui, è custodito da un altro soggetto, e da questa pagina non si apre. Se gli serve, deve chiederlo a chi lo custodisce, e il nome del custode è scritto lì.*

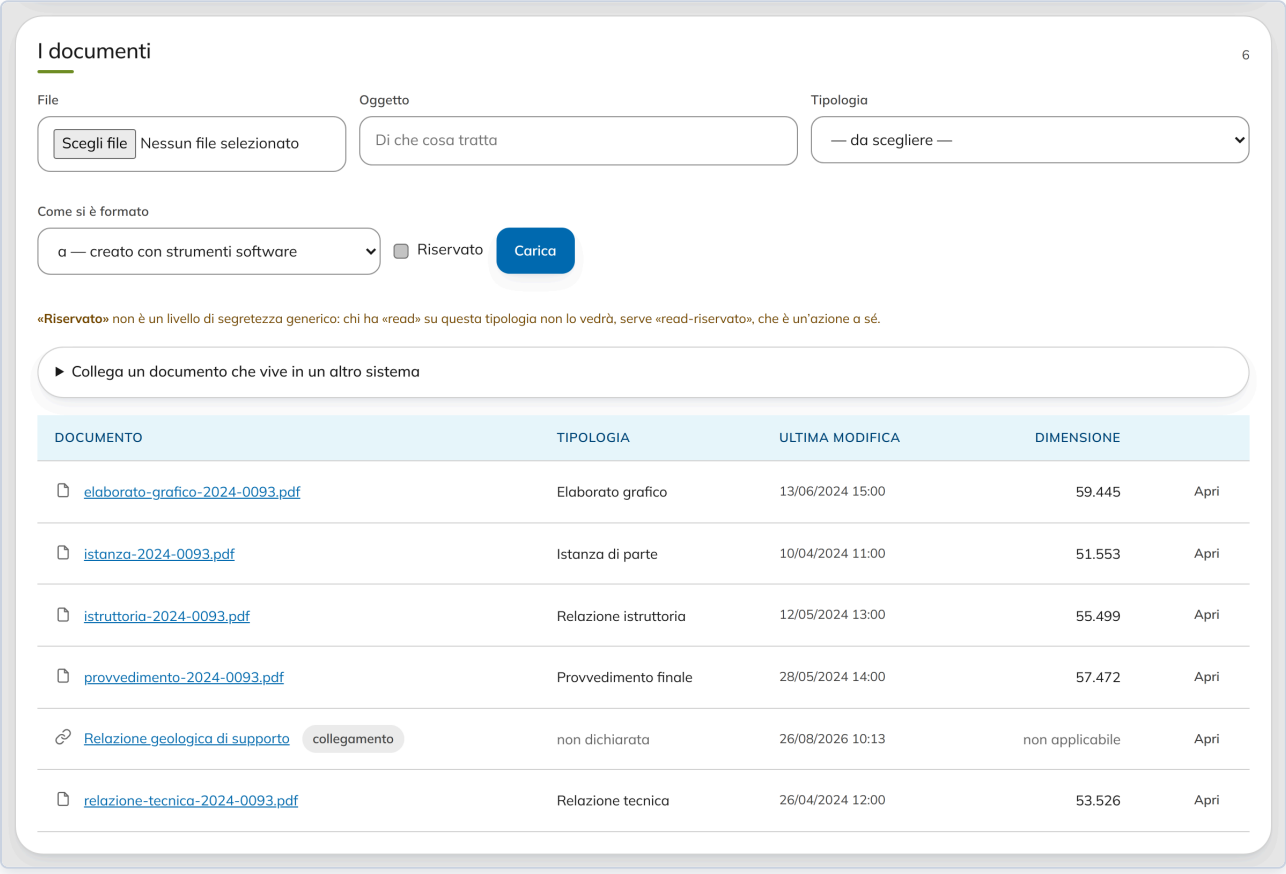


Fig. 16 — il riquadro dei documenti con un collegamento accanto ai documenti conservati: l'icona della catena e il «non applicabile» nella colonna della dimensione.

22. Far vedere una cartella a un collega

Il riquadro **Chi ha accesso a questa cartella** elenca chi la raggiunge, con **Perché**, **Fino a** e **Stato**, e permette due atti: **Revoca** (che chiede *«Perché lo togli»*) e **Proroga**.

Da lì si fa anche **Invita su questa cartella**: si indica **perché** — con un esempio già scritto nel campo, *«Serve il parere di Affari Generali sulla relazione»* — un eventuale **riferimento** di protocollo e **per quanti giorni**.

L'invito è la strada giusta per il caso singolo. Se un collega deve vedere *quella* cartella per *quella* ragione, l'invito lo dice e ha una scadenza. Allargare la sua abilitazione a un'area intera per una cartella sola risolve il problema di oggi e lascia una concessione che nessuno toglierà più.

Il tetto è 365 giorni. A una persona **di fuori**, invece, il massimo è **90**: le due regole sono diverse apposta, e il capitolo 23 spiega perché.

Dallo stesso riquadro si invita anche una persona di fuori, ed è un modulo distinto — *«Invita una persona di fuori»* — con regole proprie. Non è lo stesso gesto: capitolo **23**.

23. Far vedere una cartella a una persona di fuori

Non tutto quello che un cittadino deve vedere nasce da una sua domanda. Ci sono i casi in cui è il Comune a dover far vedere: il destinatario di un provvedimento, l'impresa a cui si chiede un'integrazione, il tecnico che deve rileggere l'elaborato che ha depositato. Fino ad agosto 2026 per farlo si sarebbe dovuto **fingere un accesso agli atti**, cioè mettere agli atti un procedimento che nessuno ha avviato.

Adesso c'è **l'invito diretto**, e la differenza dall'accesso agli atti è la ragione per cui esiste.

	ACCESSO AGLI ATTI	INVITO
Che cosa c'è dietro	un'istanza e un provvedimento	niente: è una decisione dell'ufficio
I controinteressati	vanno dichiarati	non c'è niente da dichiarare
Il tetto della durata	quello che decide l'atto	**90 giorni**
Come si chiama verso il cittadino	accesso agli atti	*«Non è una richiesta di accesso agli atti»*, scritto

La regola sui testi è più stretta di quanto sembri, e vale la pena capirla. Verso il cittadino l'invito **non si presenta mai** come un accesso agli atti — mai nei titoli, nelle etichette, nei pulsanti. Ma la frase *«accesso agli atti»* nel testo ci **deve** essere, **negata**: senza di lei il cittadino non ha nessun modo di sapere che **non** ha avviato un procedimento, e potrebbe restare in attesa di una risposta che non arriverà.

I richiedenti esterni

Una persona di fuori deve esistere prima di poter essere invitata, e la si **censisce** in **Anagrafica › Richiedenti esterni**: codice fiscale, cognome, nome e, se lo si conosce, un indirizzo di posta.

> ⚠ **Quella pagina non ha una voce nella barra di sinistra**, e non sta sotto *Aree e tipologie* come ci si aspetterebbe: ci si arriva **dalla scheda della cartella**, dal collegamento sotto *Invita una persona di fuori*. Il collegamento c'è in entrambi i casi — quando non è censito nessuno e quando la tendina è già piena — quindi la strada esiste sempre; ma chi cerca la voce nel menu non la trova, e non è un permesso che gli manca.

Chi nasce dal censimento nasce «Nuovo» e non entra. È il **primo permesso** — un accesso agli atti o un invito — che lo **attiva**. Censire non concede niente, e non deve: senza un atto dietro, nessuno ha ancora deciso di far entrare quella persona.

> ⚠ **Una persona «Sospesa» non si riattiva concedendole un permesso.** Il permesso riesce e lei non entra: la conferma dell'invito lo dice, perché senza quella frase chi ha invitato aspetta una telefonata che non saprà spiegarsi.

La chiave è il codice fiscale. È con quello che SPID e la carta d'identità elettronica riconoscono la persona quando si presenta: un codice sbagliato è un profilo che nessuna identità ritroverà mai, e non lo dice nessun errore.

Il censimento sta in Anagrafica e non sotto l'accesso agli atti, ed è una scelta: censire una persona non è un accesso agli atti — non c'è istanza, non c'è provvedimento, non si concede niente — e metterlo di là l'avrebbe fatto somigliare a un procedimento, che è esattamente ciò che questo capitolo distingue.

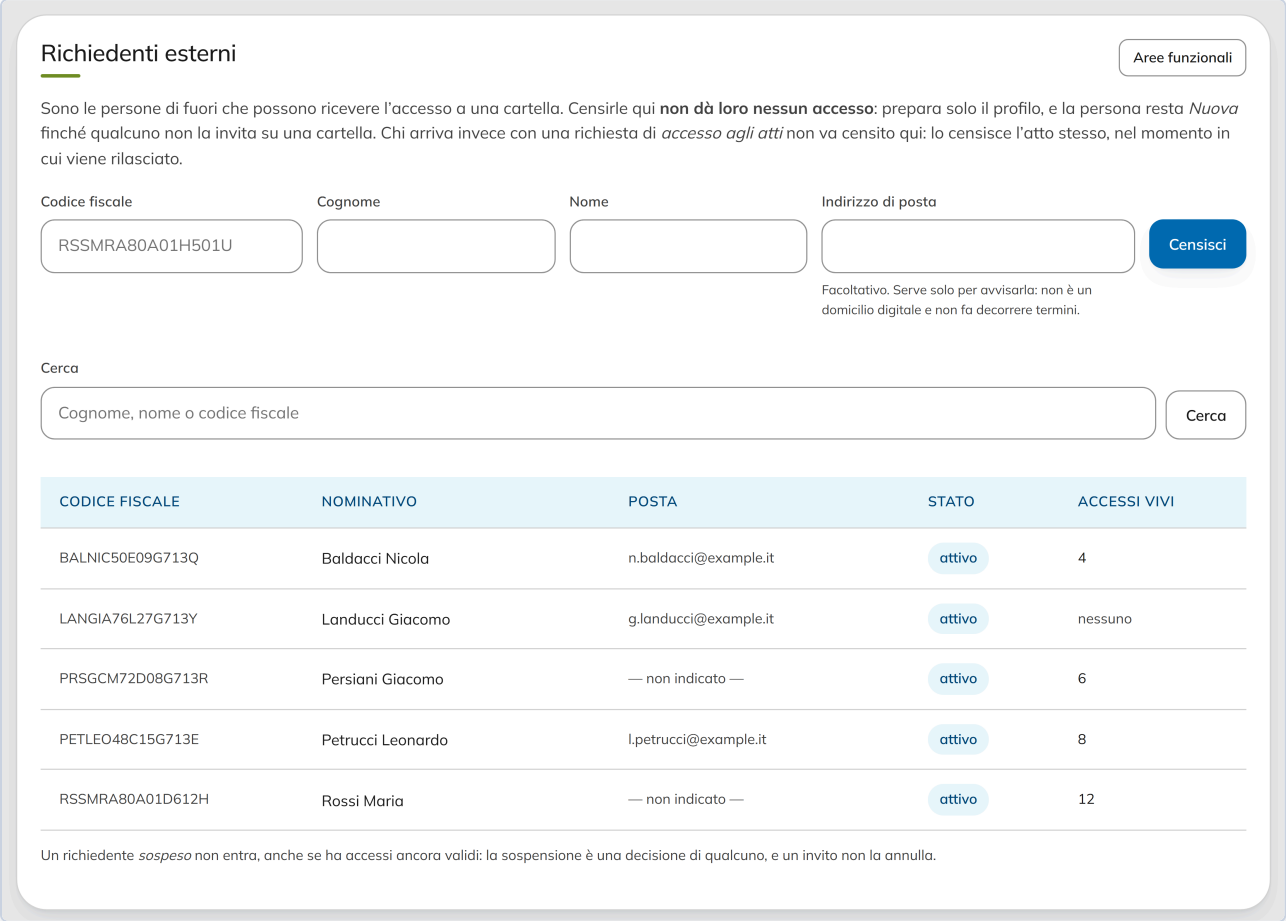


Fig. 17 — l'elenco dei richiedenti esterni, con «Accessi vivi» e «Stato».

24. Le comunicazioni

«Comunicazioni» non contiene i messaggi: contiene gli AVVISI. *«Hai un messaggio nuovo sul faldone X»* è un avviso e sta qui; il messaggio si legge in **Faldoni** (capitolo 25). È la distinzione che questa schermata chiede di tenere, e la conseguenza si vede nella barra di sinistra: **due numeri, che contano cose diverse e non si sommano.** Segnare letto un avviso non rende letto il messaggio che annunciava.

La schermata ha due blocchi:

- **«Richiede la tua attenzione»** — ciò che è indirizzato a te. È questo che alimenta il **contatore** nella barra di sinistra;
- **«Comunicazioni sulle cartelle che puoi vedere»** — il resto.

> *Il contatore conta **solo** il primo blocco, ed è una scelta: un contatore che si accende anche per i faldoni fra altri sarebbe sempre acceso, e un numero sempre acceso è un numero che si impara a ignorare.*

25. Il faldone

Un **faldone** raccoglie i messaggi di uno scambio, e vive **su una cartella**. Fino ad agosto 2026 era un riquadro in fondo alla scheda della cartella; dal 28 agosto ha una **voce sua** nella barra di sinistra, sotto *Cartelle* (ed *Elenchi*, dove il tuo ente l'ha composta) e sopra *Spazio personale*, e con la voce sono arrivate le cose che un riquadro non poteva avere: dei partecipanti, degli allegati, e una fine.

Perché sta accanto a «Cartelle» e non altrove. Sono le due metà dello stesso oggetto: la **cartella** è il contenitore che dura decenni, il **faldone** è la conversazione che dura giorni e si apre **su** di lei. Separarle nel menu avrebbe separato due voci che parlano della stessa cosa da due lati.

Che cosa si fa in un faldone

- **Aprirlo** — si sceglie **su quale cartella** e si scrive l'oggetto dello scambio. Un faldone senza cartella non esiste;
- **scriverci** — ogni messaggio dichiara **chi lo deve leggere**: *Ufficio e richiedente*, oppure *Solo l'ufficio (interno)*;
- **allegare** — o si carica un file nuovo, o si **sceglie fra i documenti che stanno già nella cartella**, e in questo secondo caso non se ne fa una copia;
- **far partecipare qualcuno** — un collega, o un richiedente esterno;
- **concluderlo**.

La tendina che sceglie chi legge non ha un valore preimpostato, e non è una dimenticanza: un valore proposto è quello che un giorno manda fuori una nota interna. Un messaggio interno porta il contrassegno **Solo interno** e si riconosce a colpo d'occhio.

Chi partecipa, e che cosa guadagna

Invitare qualcuno nel faldone NON gli dà accesso alla cartella. Legge *quel faldone* e i documenti che ci abitano dentro; la cartella su cui il faldone sta gli resta chiusa. La schermata lo scrive, perché è precisamente la cosa che si dà per scontato al contrario — e allegare un documento al faldone **è** concederlo a chi partecipa.

Un richiedente esterno si può mettere nella conversazione solo se ha un accesso agli atti vivo, e la tendina porta accanto al nome la sua **scadenza**. Quando l'accesso scade o viene revocato, **la conversazione si spegne con lui** anche senza toglierlo: un permesso che non si può esercitare non si concede, e uno che non si può più esercitare non sopravvive.

Un faldone è la conversazione fra l'ufficio e QUEL richiedente. Due cittadini con un accesso sulla stessa cartella hanno **due faldoni diversi**, e non si leggono a vicenda. È una regola del prodotto, non una conseguenza di come lo si usa.

La conclusione

Concludere un faldone è un atto, non una chiusura di finestra: **nel faldone non si scrive più**, da nessuna delle due parti, e **non si torna indietro**. In cambio il prodotto scrive il **resoconto** dello scambio in una cartella, e la pagina dice a voce alta **quale** e con quanti messaggi.

Di solito non c'è niente da scegliere, ed è il segno che la regola è semplice: il faldone vive su una cartella e il resoconto va **in quella**. Le due domande *«Di che cosa parla la cartella»* e *«Che tipo di cartella è»* compaiono **solo sul faldone libero**, quello che non sta su nessuna cartella: lì la cartella del resoconto deve nascere, e va descritta.

> ⚠ **E non lo conclude chiunque:** lo conclude chi lo ha aperto, oppure chi è responsabile del suo ufficio o di un ufficio superiore. Partecipare a un faldone **non dà il potere di chiuderlo**, e a chi non ce l'ha la pagina lo dice in quelle parole.

> ⚠ **Nessun avviso parte dalla conclusione.** Chi partecipava non riceve niente. Se la fine dello scambio va comunicata, va comunicata prima.

> ⚠ **Per concludere serve poter creare una cartella**, perché il resoconto deve entrare da qualche parte. Un comando che rifiuta, qui, quasi sempre è quello.

Un faldone concluso resta consultabile, col contrassegno *Faldone chiuso*: è la prova di che cosa ci si è detti, e la ragione per cui il resoconto negli atti non lo sostituisce ma lo riassume.

Il numero accanto alla voce «Faldoni» conta i messaggi non letti nei tuoi faldoni, e non è lo stesso numero di «Comunicazioni», che conta gli **avvisi**. Segnare letto un avviso non rende letto il messaggio che annunciava: i due numeri possono restare diversi, e non si sommano.

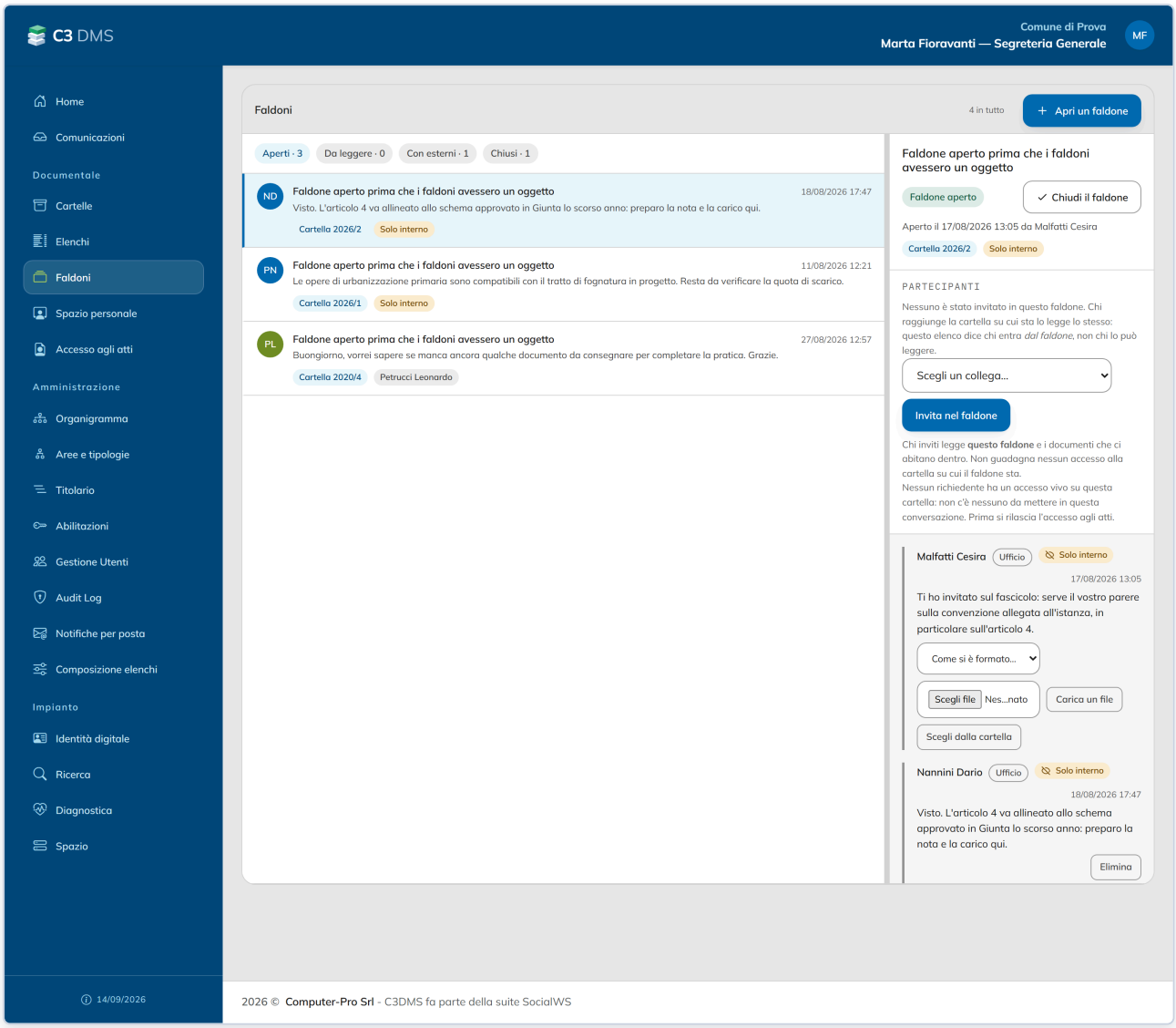


Fig. 18 — la schermata dei faldoni: l'elenco a sinistra, lo scambio a destra, il contrassegno «Solo interno» su un messaggio.

26. Lo spazio personale

«Carica nel tuo spazio»: il posto per i propri appunti di lavoro — una bozza, un allegato ricevuto che non è ancora un documento dell'ente. Non è l'archivio dell'ente, e non ne segue le regole di conservazione. Quando una cosa diventa dell'ente, va nella cartella.

Qui la tipologia documentale non si chiede, ed è un perimetro dichiarato: a una bozza non si chiede di dichiarare che genere di atto sia — sarebbe chiederle di classificarsi. La domanda arriva nel momento in cui la bozza diventa un documento amministrativo, cioè nella **promozione**, ed è l'unico momento in cui si può ancora fare.

La promozione, e le sue due strade

Dal dettaglio di una bozza si apre **Portalo in una cartella**, e da lì:

1. **in una cartella che esiste** — si sceglie dalla tendina, si dichiara la **tipologia del documento** e si scrive il **motivo**, che è obbligatorio;

2. **in una cartella che nasce adesso** — un secondo pannello, chiuso: *«Oppure fai nascere adesso la cartella che lo conterrà»*. Chiede **oggetto**, **tipologia dell'ente**, **tipologia (norma)** e **apertura**, oltre alla tipologia del documento e al motivo.

La seconda strada è un atto solo, non due. La cartella nasce e il documento ci entra nella stessa operazione: se qualcosa non va **non nasce niente**, e non resta una cartella vuota per ogni tentativo — che è esattamente ciò che succederebbe se fossero due gesti, e nessun errore lo direbbe.

> ⚠ **Una cartella nata così non ha il riferimento della richiesta**, ed è coerente: non nasce da una richiesta. Se poi ce n'è una, si registra dopo, con l'Atto del capitolo 18.

> ⚠ **Il motivo non è una formalità:** finisce nel registro, ed è la riga che spiega perché un file privato è diventato un atto dell'ente.

La cancellazione, qui, è vera

> ⚠ **Un documento eliminato dallo spazio personale non è «marcato annullato»: non c'è più.** È il solo posto del prodotto in cui questo è giusto — sono cose proprie, non l'archivio del Comune — ed è la ragione per cui la promozione è una porta a senso unico: quello che è uscito di qui è dell'ente, e segue le regole dell'ente.

Se il prodotto rifiuta di cancellare, dice a che cosa quel file è ancora legato, col riferimento per ritrovarlo. Un rifiuto senza il riferimento sarebbe un vicolo cieco.

Lo spazio personale occupa il budget dell'ente come tutto il resto. Non è un'area franca: uno spazio personale usato come archivio parallelo si vede nel quadro dello spazio, che è del livello d'impianto (capitolo 45).

27. Le notifiche per posta

Ognuno sceglie **dove ricevere la posta** e **per quali comunicazioni**, dal proprio menu utente. La schermata mostra anche **«Cosa arriverebbe adesso»**: prima di cambiare un'impostazione si vede l'effetto, invece di scoprirlo la settimana dopo.

Il recapito della persona lo sceglie la persona. L'amministratore fornisce la casella dell'**ufficio**; non decide dove ciascuno vuole ricevere i propri avvisi.

Dove il Comune ha la componente *C3 Opere Pubbliche*, in fondo alla stessa pagina c'è anche il riquadro **«Avvisi che hai scelto di non vedere più»**: lo descrive il *Manuale C3 Opere Pubbliche*.

Che le mail partano davvero lo decide la configurazione della posta del tuo ente, che sta fra le voci d'impianto (capitolo 45). Le pagine lo dicono da sé: sotto un faldone e nella scheda della cartella si legge *«La posta parte a intervalli»* dove la posta è attiva, e *«le notifiche per email non sono attive su questo ente»* dove non lo è. La posta non parte nell'istante in cui scrivi: la manda un giro programmato.

28. Portare fuori un elenco

Quattro elenchi si portano fuori in un foglio di calcolo: le **cartelle** dell'esplora, il **registro degli accessi**, le **abilitazioni** e gli **operatori**. Il pulsante si chiama **Esporta in Excel**, sta in cima all'elenco, e fra parentesi dice **quante righe usciranno** prima che tu lo prema.

Tre cose da sapere, e sono tutte e tre cose che si scoprono male dopo:

1. **Il foglio porta gli stessi filtri della pagina.** Quello che esce è quello che vedi, non l'archivio intero: se hai filtrato per ufficio, nel foglio c'è quell'ufficio.
2. **L'esportazione lascia una riga nel registro.** Portare fuori un elenco è un accesso ai dati, e resta scritto chi l'ha fatto e quando — come ogni altra consultazione.
3. **Oltre diecimila righe l'esportazione si ferma, e lo dichiara** in due posti: sotto il pulsante e in cima al foglio. Non tronca in silenzio, che è il modo in cui un elenco esportato diventa una dichiarazione sbagliata.

> **Il registro esporta più righe di quante se ne vedano, e non è un'incoerenza.** A schermo l'elenco del registro si ferma a mille righe e lo dice; il foglio arriva a diecimila. Un registro chiesto per un'ispezione non può fermarsi dove si ferma lo scorrimento di una tabella — e i due numeri si vedono nella stessa schermata, quindi è meglio saperlo che scoprirlo.

> ***Due cose il foglio le dice e la pagina no.*** *Nelle abilitazioni il foglio ha una colonna* ***Stato*** *(viva / non più viva) che a schermo non c'è: là la riga revocata si riconosce perché è* ***più chiara****, e l'opacità non si esporta. E il* ***motivo della revoca*** *nel foglio è una colonna sua, mentre a schermo sta sotto la data.*

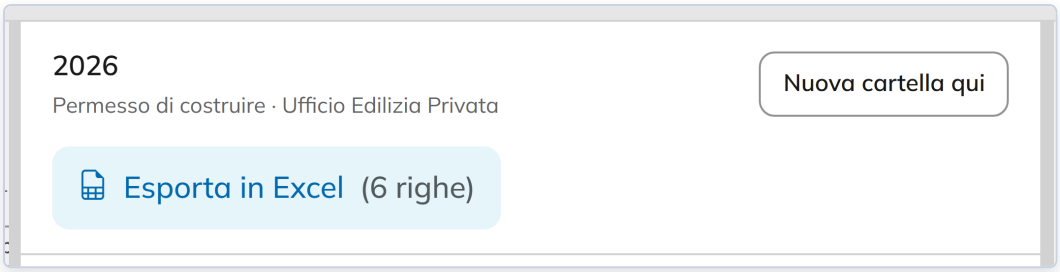


Fig. 19 — il pulsante in cima all'elenco delle cartelle, con il conto delle righe fra parentesi.

PARTE IV

L'accesso agli atti

29. Che cosa si apre, e a chi

La schermata lo dichiara da sé, ed è la formulazione da usare anche quando lo si spiega a voce: si apre **a una persona di fuori** un **elenco chiuso di cartelle**, scelto **cartella per cartella**. Il cittadino **non entra da solo**; i **documenti riservati** restano fuori.

30. Chi può rilasciarlo

Chi ha l'azione `share`. Chi non ce l'ha apre la pagina e legge **«Non sei abilitato a rilasciare un accesso agli atti»**, con scritto che le abilitazioni **non sono gerarchiche** e a chi va chiesta.

La voce **non si nasconde** a chi non è abilitato, ed è voluto: nascondere direbbe «questa funzione non esiste», che è falso. Chi ha diritto a chiedere l'abilitazione deve poter vedere che la funzione c'è e a chi rivolgersi.

31. Il rilascio, riquadro per riquadro

Dal 3 settembre 2026 il rilascio ha una pagina sua — `Rilascia un accesso` —, non è più un modulo dentro l'elenco degli accessi, e ha un passaggio in più: l'**esclusione dei singoli documenti**.

Sette passaggi, nell'ordine in cui la schermata li propone:

	RIQUADRO	CHE COSA SI DECIDE
1	**Di chi sono gli atti richiesti**	l'intestatario delle cartelle
2	**Le cartelle di …**	quali, **una per una**
3	*(dentro il 2)* **i documenti**	quali **non** entrano nell'atto
4	**Chi consulta**	la persona che entrerà — può non essere l'intestatario
5	**L'atto**	la motivazione, il riferimento della richiesta, per quanti giorni
6	**I controinteressati**	chi va considerato prima di consegnare
7	**Il pagamento**	i diritti di ricerca e visura, se dovuti

La schermata propone un riquadro alla volta: il successivo compare quando il precedente ha una risposta. Non è possibile saltare un passaggio.

L'esclusione dei singoli documenti

Scelte le cartelle, la pagina elenca **i documenti che ne fanno parte**, ognuno con la sua casella. Togliendo la spunta, quel documento resta fuori dall'atto. **Togli tutti** li toglie in blocco, e non esiste un «tutti» al contrario: si spuntano uno per uno.

L'atto concede «la cartella MENO i documenti esclusi», non un elenco fisso — e la differenza si vede il giorno dopo. Un documento **caricato dopo il rilascio entra nell'atto da solo**: non è escluso da nessuno. La pagina lo scrive sopra le caselle, ed è la cosa da sapere prima di firmare, non dopo.

Le caselle nascono già spuntate giuste, e i due contrassegni si comportano in modo diverso. Un documento marcato *non condividere all'esterno* arriva **già tolto**, e la riga dice perché: è una proprietà del documento. Un documento **riservato** invece si vede e resta spuntato — non esce lo stesso, ma per un'altra ragione: è il **rilascio** a non concedere mai `read-riservato`, e quella è una proprietà dell'atto. Il giorno in cui un atto lo concedesse, quella riga sarebbe l'unico posto in cui chi firma se ne accorge.

> ⚠ **Il rifiuto è atomico.** Se una delle cartelle scelte non regge il controllo, non ne entra nessuna: non si concede «il resto».

> ***Il passaggio 2 e il passaggio 3 sono separati apposta.*** *Chi consulta non è necessariamente l'intestatario: può essere un tecnico incaricato, un erede, un avvocato. Il prodotto tiene distinte le due domande perché la risposta va scritta, non dedotta.*

> ***L'intestatario si cerca per nome, e gli omonimi non si distinguono.*** *Nell'archivio digitalizzato gli intestatari non hanno un codice fiscale — la carta da cui provengono spesso non lo riportava — quindi il prodotto lo dichiara apertamente sulla schermata: a dire quali cartelle sono suoi sei tu. È il passaggio in cui l'ufficio deve guardare, non fidarsi: due persone con lo stesso cognome e nome esistono, e consegnare a una le cartelle dell'altra è un errore che il sistema, da solo, non può impedire.*

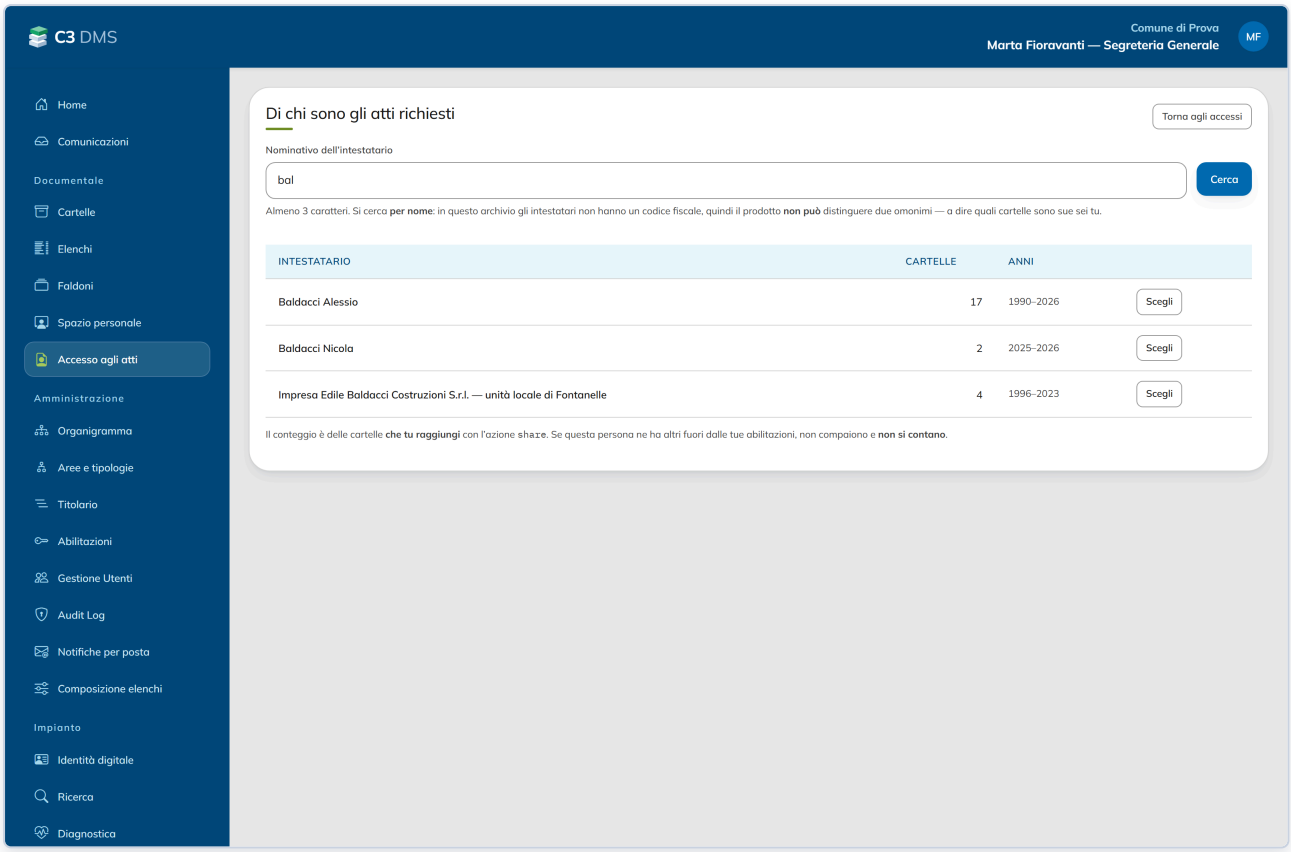


Fig. 20 — il secondo passaggio del rilascio: si è cercato l'intestatario e il prodotto mostra le sue cartelle, con quanti sono e di quali anni.

32. Il registro degli accessi

«**Accessi rilasciati ai cittadini**», sei colonne: Chi consulta · Perché · **Cartelle** · Fino a · **Ultimo accesso** · Stato. Gli stati sono **vivo**, *revocato*, *scaduto*, e da qui si fa **Revoca** o **Proroga** («giorni da oggi»).

Due colonne meritano una riga a parte:

- **Ultimo accesso** dice quando la persona è entrata l'ultima volta, e quando non è mai entrata lo scrive: «**mai entrato**». Un accesso rilasciato e mai usato è un fatto che in un procedimento conta, e prima non si vedeva da nessuna parte.
- **Cartelle** non è più un numero e basta: è un **collegamento** alla scheda dell'atto, che è il capitolo 33.

Sopra l'elenco ci sono le **pastiglie di filtro** per stato, e quando un filtro è acceso il rimando **«mostrali tutti»** riporta all'elenco intero. Un elenco vuoto sotto il filtro «revocati» non significa che il Comune non ha rilasciato accessi: significa che non ne ha revocati.

Un accesso scaduto non si cancella: resta. È la prova di che cosa è stato consegnato, a chi e quando. In un procedimento di accesso agli atti quella traccia vale quanto la consegna.

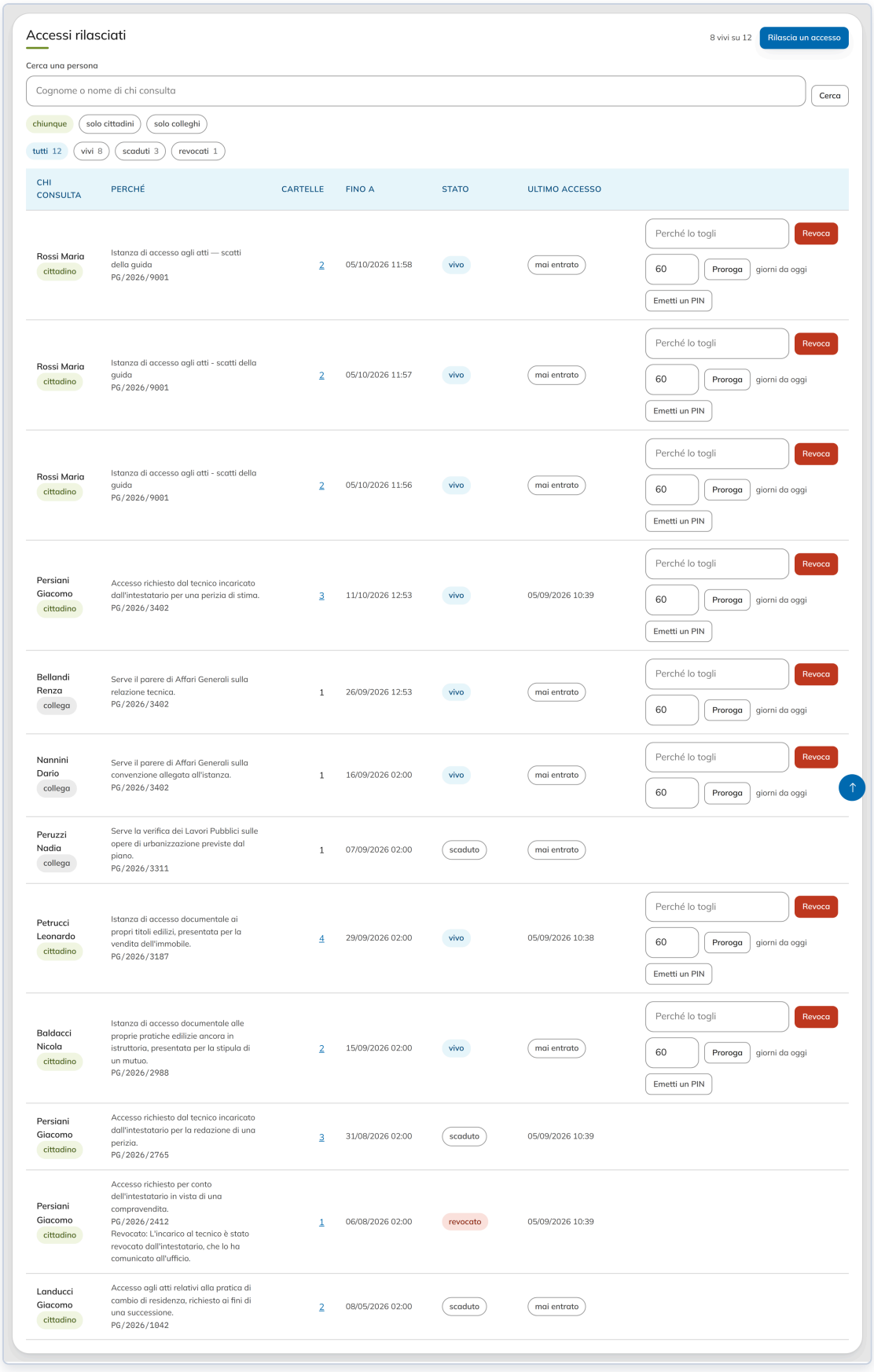


Fig. 21 — il registro: per ogni riga chi consulta, perché, quante cartelle, fino a quando e in che stato.

33. La scheda di un accesso, e la ricevuta

Nel registro il numero nella colonna **Cartelle** è un collegamento: si apre la scheda di quell'atto, che è il posto dove si risponde alla domanda «*che cosa è stato consegnato, a chi, e che cosa ne ha fatto*». In cima quattro numeri — **Cartelle dell'atto**, **Ingressi**, **Documenti scaricati**, **Richieste negate** — e sotto i riquadri **L'atto**, **Quali cartelle**, **Che cosa ha consultato** e **Il registro**.

Un riquadro in più dal 3 settembre 2026: «Che cosa questo atto non comprende», cioè i documenti tolti al rilascio. Se non ne è stato tolto nessuno il riquadro **non c'è**, ed è un'informazione: quell'atto concede le cartelle per intero.

E una riga in più dentro «L'atto»: «Dove avvisarlo» — l'indirizzo che il cittadino ha lasciato al servizio, o la dichiarazione che non ne ha lasciato nessuno. Serve a sapere, prima di aspettarsi una risposta, se quella persona riceverà un avviso o dovrà entrare per accorgersene.

Tre frasi di questa pagina si leggono come guasti se nessuno le ha spiegate prima, e non lo sono:

- **«mai entrato»** al posto del numero degli ingressi. L'accesso è stato rilasciato e la persona non si è mai presentata: è un fatto, e in un procedimento di accesso agli atti è un fatto che conta.
- Nel registro, una riga che riguarda **una cartella che non è di quest'atto** si legge così, con l'esito *negato* e **senza il nome della cartella**. Il criterio del mascheramento è **l'atto**, non chi sta guardando: della richiesta si dice che c'è stata e com'è finita, non su che cosa cadeva. Il conto torna, il nome no — ed è voluto.
- Il **pagamento** è **un'asserzione**: è ciò che *ha dichiarato chi ha rilasciato*. Il prodotto non incassa e non verifica niente, quindi *non verificato* **non** vuol dire *non dovuto*. Allo stesso modo i controinteressati non compilati sono **«non valutati»**, che non è «non ce ne sono».

> ***Due parole uguali con due significati, a due righe di distanza.*** *Vivo è lo stato dell'**atto**, ed è anche lo stato della **singola riga di permesso**: un atto vivo può contenere una riga chiusa ieri, perché la revoca di una cartella non chiude l'accesso agli altri. Quando i due non concordano, quello che conta per il cittadino è la riga.*

> ***E due letture diverse dello stesso registro, mostrate a due schermate di distanza.*** *«Ultimo accesso» nell'elenco è **l'ingresso della persona**; «Aperta» in questa scheda è **l'apertura di quella cartella**. L'ingresso è della persona e non dell'atto: due righe dello stesso intestatario portano lo stesso istante, e chi le legge come due visite conta il doppio.*

La ricevuta

Il riquadro **La ricevuta** ha due stati, e si vedono entrambi nella vita di un atto.

Prima: il pulsante **Emetti la ricevuta**. Dopo: la riga che dice *quando è stata emessa e da chi*, con l'**impronta** del documento in carattere monospaziato. **Non si riemette**, e il pulsante sparisce — una ricevuta riemessa sarebbe un secondo documento che dice la stessa cosa con un'altra data.

La ricevuta **non è una stampa**: è un **documento della cartella**, riservato, e ne viene depositata una copia in **ognuna** delle cartelle dell'atto — copie identiche byte per byte, con la stessa impronta. L'emissione **rifiuta** se una cartella dell'atto è chiusa, o se a chi la chiede manca l'azione `insert` su quella cartella.

> ***Nella cartella comparirà un documento che non ha caricato nessuno.*** *Vale per la ricevuta e vale per la trascrizione del faldone che nasce alla chiusura di un accesso: sono documenti che il prodotto genera, e chi apre la cartella sei mesi dopo deve poter capire da dove vengono. È il motivo per cui portano un oggetto che li dichiara.*

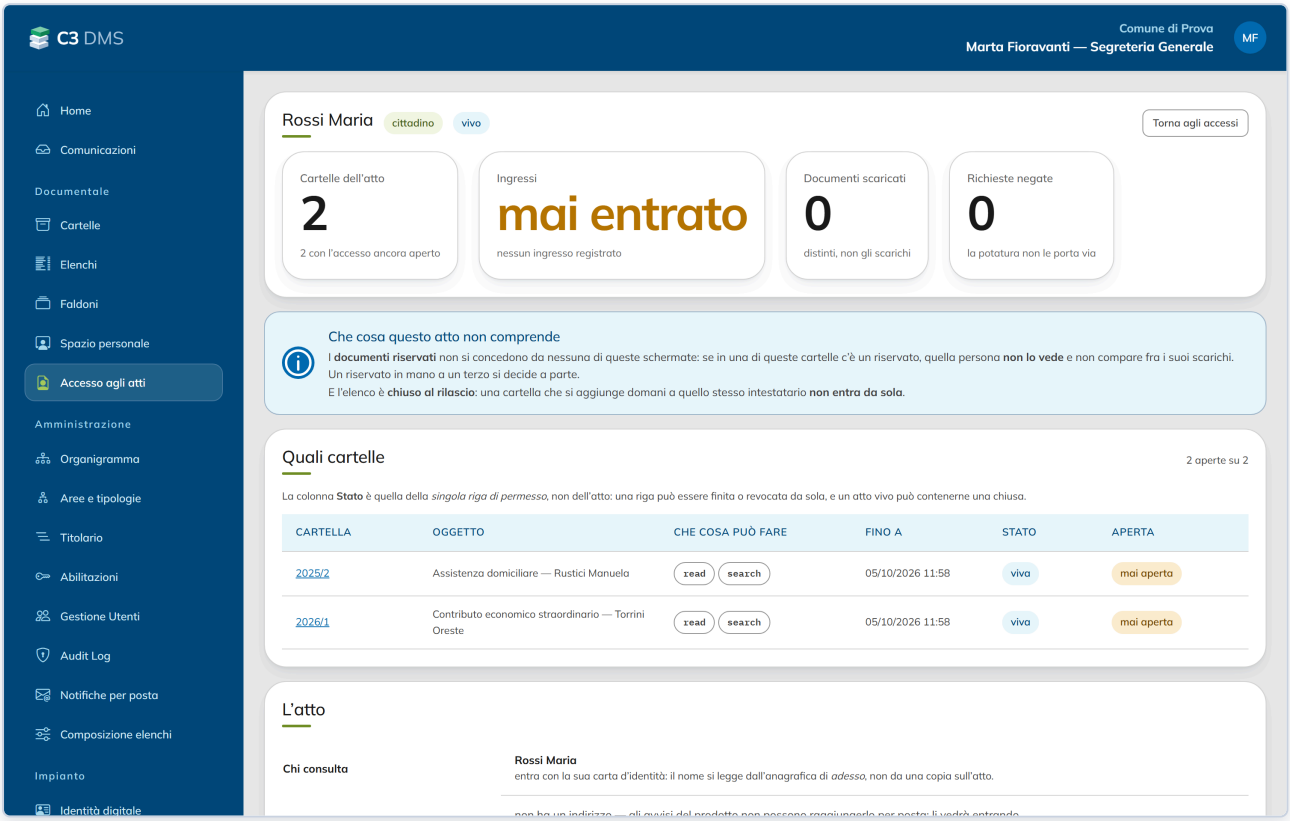


Fig. 22 — la scheda dell'atto: i quattro numeri in cima e il riquadro delle cartelle.

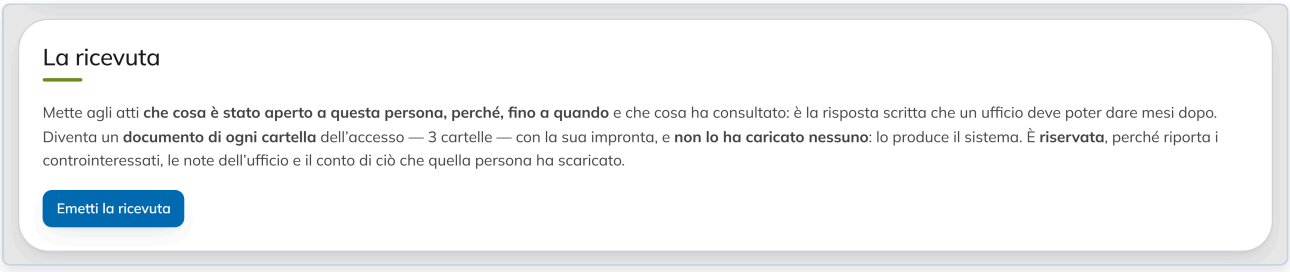


Fig. 23 — il riquadro della ricevuta **prima** dell'emissione, col pulsante.

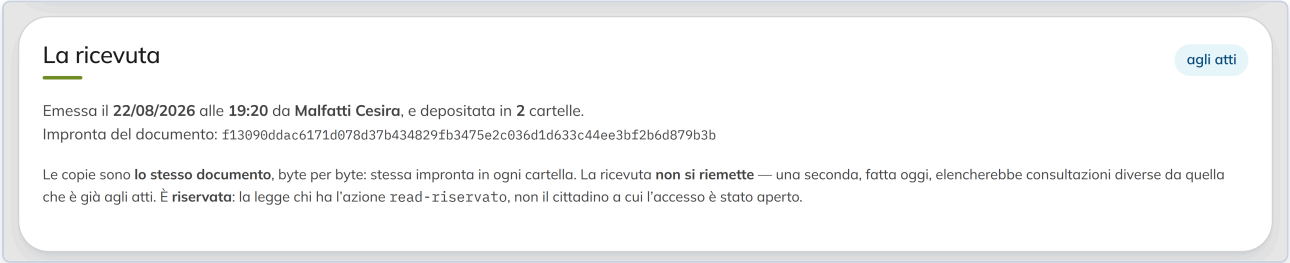


Fig. 24 — e **dopo**: data, chi l'ha emessa e l'impronta. È lo stato che l'ufficio vede per il resto della vita dell'atto.

34. Che cosa vede il cittadino

Poco, ed è il punto. Vede **«Le tue cartelle»** — solo quelle che gli sono state aperte, con Oggetto, Identificativo, Apertura e Stato (*In corso* / *Chiusa*) — e la scheda con i **Dati della cartella** e l'elenco dei **Documenti**. Può scrivere all'ufficio, e l'ufficio gli risponde nello stesso faldone.

Non ha ricerca, non ha albero, non ha modo di sapere che cosa esiste oltre a ciò che gli è stato aperto.

Alla prima entrata il servizio gli chiede dove avvisarlo. Una pagina sola — *«Dove ti avvisiamo»* — con un campo per l'indirizzo di posta, il pulsante **Salva e prosegui** e, accanto, **Preferisco non riceverne**. Va bene sia una casella ordinaria sia una PEC, e il Comune ne conserva **una sola**.

La domanda si fa una volta e non a ogni ingresso. Chi rifiuta entra lo stesso, e la domanda torna dopo qualche mese: senza indirizzo gli avvisi restano dentro il servizio e li vede **solo entrando**. La risposta si legge dalla scheda dell'atto, alla riga **Dove avvisarlo** (capitolo 33).

E una cartella può essergli aperta senza che lui abbia chiesto niente — è l'**invito** del capitolo 23. Dal suo lato le due cose si consultano allo stesso modo; la differenza è nelle parole che legge, che dicono esplicitamente che **non** ha avviato un procedimento di accesso agli atti.

> ***Accanto a ogni documento il cittadino trova il pulsante «Apri»:*** *il documento si apre in una scheda nuova del browser, dove può leggerlo, salvarlo o stamparlo. I documenti* ***riservati*** *non escono: di quelli non vede nemmeno la riga.*

> ***Un documento il cittadino lo vede e non lo apre: il collegamento.*** *Se fra i documenti della cartella c'è un riferimento a un file che C3DMS non conserva (capitolo 21), la riga compare — nasconderla farebbe passare «non ho cercato» per «non ho trovato» — ma porta scritto che il documento è custodito da un altro soggetto e che da lì non si apre. Il nome del custode è la risposta alla domanda che il cittadino farà.*

PARTE V

La ricerca dentro l'archivio digitalizzato

35. Che cos'è, in una riga

Un archivio digitalizzato è fatto di **immagini**. Il testo che si legge sullo schermo, per il calcolatore, non esiste: è un disegno. Il riconoscimento ottico dei caratteri lo trasforma in testo ricercabile, e da quel momento una parola scritta a macchina nel 1987 dentro una relazione tecnica si trova come si trova una parola in una pagina web.

36. Perché è la funzione che ripaga la digitalizzazione

Perché è quella che restituisce ciò che l'archivio di carta non poteva dare **nemmeno in teoria**.

Il caso concreto: parole come *amianto*, *fotovoltaico*, *antisismica* spesso non compaiono in nessun campo della cartella — nessuno le ha mai digitate. Vivono dentro le scansioni. Senza la ricerca sul testo non si trovano, e chi cerca conclude che quelle cartelle non esistano. Con la casella accesa, si trovano.

Ed è il motivo per cui **vale la pena scansionare bene**: la qualità della scansione decide quanto testo il riconoscimento riesce a leggere, e quindi quanto archivio diventa cercabile davvero.

37. Che cosa aspettarsi, onestamente

- **Non tutti i documenti hanno testo estratto.** Alcune scansioni non ne danno — disegni, pagine troppo degradate, originali a mano. Il prodotto lo **dichiara** invece di far finta di niente: la schermata dice quanti documenti sono senza testo.
- **Il riconoscimento sbaglia.** Su una scansione mediocre, una parola può risultare diversa da com'è. È la ragione della casella «anche dentro le parole».
- **La ricerca sul testo non sostituisce i metadati.** Serve a trovare ciò che nei metadati non c'è; ciò che nei metadati **deve** esserci va scritto nei metadati.
- **Non è istantanea, e non ha senso raccontarla così.** Su un archivio di alcune migliaia di cartelle una ricerca in tutto l'ambito prende **qualche secondo**, non un istante: dipende dalla macchina su cui l'installazione gira, e su una macchina piccola si sente. La **prima** richiesta della giornata costa qualche secondo in più delle successive, perché l'applicazione si sta svegliando. Meglio saperlo che aprire una segnalazione.
- **Numero della cartella e numero di protocollo sono due chiavi diverse, e si cercano dalla stessa casella.** Si chiama **«Numero o protocollo dell'archivio»** e cerca l'uno **o** l'altro, perché chi cerca ha in mano *un* numero e spesso non sa quale dei due sia: due caselle avrebbero obbligato a indovinare prima di cercare. Su un archivio digitalizzato può capitare che i due dati siano arrivati incollati in un solo campo e siano stati poi separati: chi si era annotato la stringa intera non la ritrova più, e la casella unica è ciò che gli permette di provare comunque. Dove la fornitura non aveva il protocollo, quel dato è vuoto — C3DMS non lo inventa. Il capitolo 13 spiega la maschera.

PARTE VI

Amministrare l'ente

38. Da dove si comincia

L'ordine non è indifferente. Aree e tipologie **prima**, perché senza di loro l'unico ambito emettibile è «tutto l'ente», e la schermata lo dice: *«Nessuna area, nessuna tipologia — l'unico ambito emettibile è "tutto l'ente", che è tutto o niente»*.

1. **Aree funzionali** e **Tipologie di cartella**.
2. **Organigramma**: gli uffici, l'albero, le persone.
3. **Abilitazioni**: le righe che concedono.
4. **Gestione Utenti**: le credenziali.

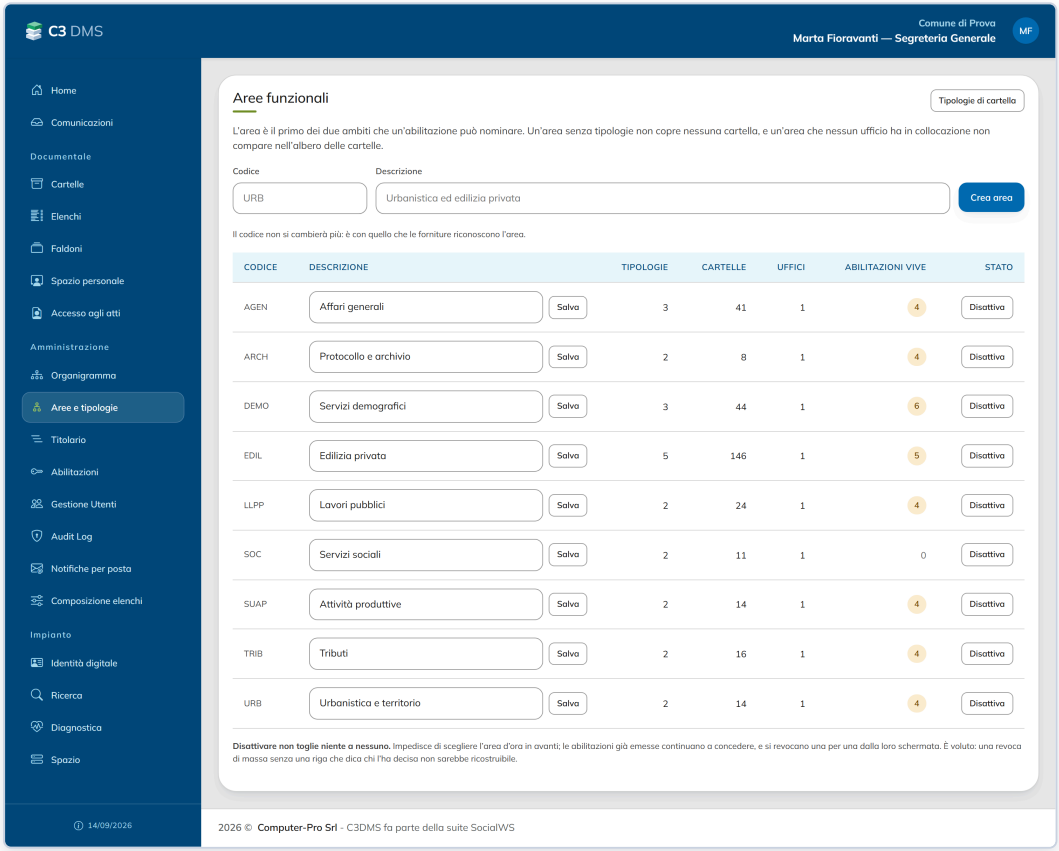


Fig. 25 — «Aree funzionali».

39. Organigramma

Nuovo ufficio, e per ciascuno la scheda dice **«Cosa comporta essere responsabile qui»**, **«Le persone»** e **«La collocazione nell'albero»**. Il **Grafico** è la stessa cosa in forma di albero disegnato, stampabile.

C'è anche l'elenco **«Uffici senza abilitazioni»**: gli uffici che esistono e non raggiungono niente. È la lista da svuotare dopo aver disegnato l'organigramma — se resta piena, ci sono persone che entrano e non vedono nulla.

40. Il titolario

Il titolario è il **piano di classificazione** dell'ente: l'elenco delle voci con cui le cartelle si collocano nell'archivio. La pagina **Titolario**, sotto *Amministrazione*, lo mostra così com'è: in cima i dati del piano — **Codice**, **Denominazione**, **URI del piano pubblicato**, **Validità**, numero di **Voci** — e sotto l'elenco delle voci ad albero, con *Indice*, *Voce*, *Conservazione*, **Tue cartelle** e *Stato*.

Tre cose vanno lette per quello che sono, perché somigliano a lacune e non lo sono:

1. **La denominazione è il titolo di un documento nazionale, non «il titolario del Comune».** Sul piano in uso si legge *«Piano di classificazione per gli archivi dei Comuni italiani — seconda edizione (dicembre 2005)»*, ed è scritto così di proposito: è il piano ANCI del 2005, adottato di fatto, e **nessuna delibera di questo ente lo ha adottato formalmente**. Chiamarlo «titolario del Comune di …» direbbe una cosa che non è stata deliberata.
2. **La riga *Validità* dice «— non dichiarata —», e non è un dato che manca per sbaglio.** Se non c'è un atto che dice da quando quel piano vale, il prodotto non inventa una data: lo dichiara. Quando invece c'è una data d'inizio e non una di fine, si legge *«nessuna data di fine registrata»* — che è diverso da «senza scadenza», perché un piano ritirato una fine ce l'ha.
3. **La colonna *Conservazione* è vuota su tutte le voci, ed è corretto.** Un piano di classificazione **non è un massimario di scarto**: dice che cosa sono le classi, non per quanto tempo si conservano le cartelle. Il massimario è un atto separato, e quando l'ente lo adotta i tempi compaiono qui.

> ***Titoli e classi non sono la stessa cosa, e questo si vede quando si classifica.*** *Nella tendina Classifica secondo il titolario le voci offerte sono le **classi** — i **titoli**, da `I` a `XIII`, sono intestazioni e non si possono scegliere. Se qualcuno prova a classificare con un titolo, il rifiuto dice **perché**: «Classificazione rifiutata: «VI» è un titolo, non una classe: le sue classi sono le voci con cui si classifica.» Le altre due frasi della stessa famiglia sono «la voce «X» non è più selezionabile» e «il piano «TIT-…» non è più in vigore».*

> ***Un'eccezione che oggi non c'è più:*** *il titolo **XIV «Oggetti diversi»** una classe non l'aveva, e quindi era l'unico titolo selezionabile. Adesso ha sotto di sé `XIV.1 Oggetti diversi`, e la regola non ha più eccezioni: si scelgono sempre le classi.*

> ***Un piano vecchio non si cancella, si ritira.*** *Se un ente cambia titolario, il piano precedente resta con la pastiglia non più in vigore: le cartelle classificate con le sue voci conservano la loro classificazione, che è un dato storico, e nessuna riclassificazione avviene da sé. Nella colonna Stato le voci di un piano ritirato si leggono non più selezionabile.*

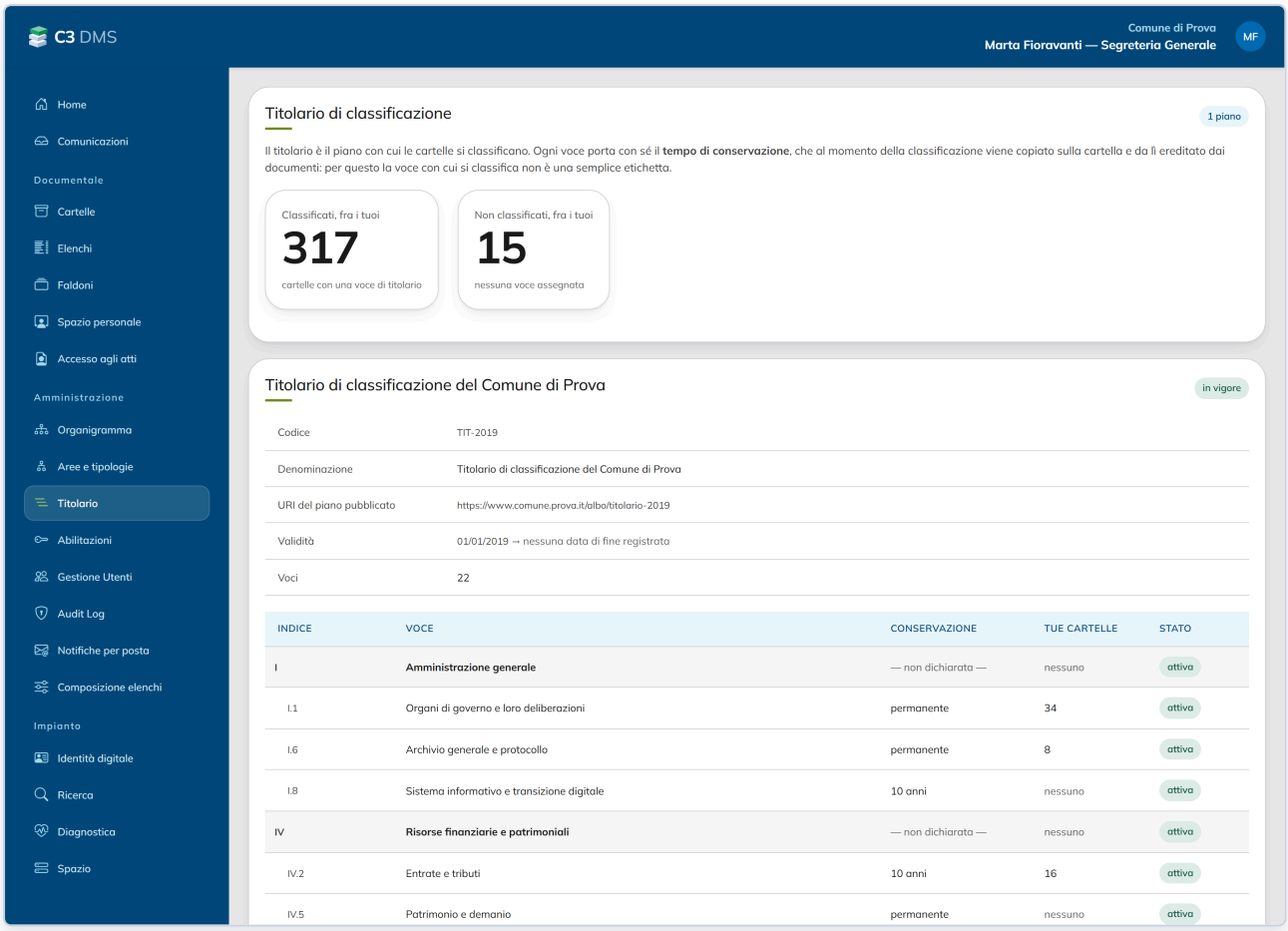


Fig. 26 — la pagina del titolario: i dati del piano e le prime voci dell'albero.

41. Emettere un'abilitazione

I quattro campi sono già descritti al capitolo 8. Qui la parte pratica: **conviene abilitare l'ufficio, non la persona.**

> ***Le mansioni che si possono affidare sono TRE**, non quattro: Amministrazione dei dati, Amministrazione dell'organigramma, Lettura del registro degli accessi. La quarta — la gestione delle chiavi crittografiche — **non si affida più**; chi ce l'ha già continua a vederla nell'elenco di ciò che gli è stato affidato, e si può ancora **ritirare**. Non è un residuo: togliere una mansione a chi l'ha avuta è una decisione dell'ente, non un effetto collaterale di un aggiornamento.*
>
> ***Due delle tre sono incompatibili fra loro** — amministrare i dati e leggere il registro — e l'incompatibilità viene dal catalogo, non da un controllo scritto a mano. L'organigramma è **cumulabile di proposito**: renderlo incompatibile bloccherebbe un Comune con due persone in tutto il servizio informatico, che aggirerebbe la regola con due utenze.*

L'abilitazione a un **ufficio** segue la posizione: chi arriva in quell'ufficio eredita, chi se ne va perde. L'abilitazione a una **persona** la segue ovunque vada, anche quando cambia servizio — e continua a valere finché qualcuno non se ne ricorda. Le abilitazioni personali hanno il loro posto (un incarico temporaneo, una sostituzione), ma sono l'eccezione da rivedere, non la regola.

42. Verificare chi vede cosa

Due strumenti, e vanno usati **prima** che qualcuno se ne lamenti:

- **«Chi vede cosa, e per quale riga»** — la vista d'insieme;
- il **Quadro** della singola persona, con **«Da dove arrivano le abilitazioni degli uffici»** e **«Che cosa raggiunge, azione per azione»**.

Il Quadro è la risposta alla telefonata *«io questa cartella non la vedo»*: dice che cosa quella persona raggiunge e in forza di quale riga. Nella quasi totalità dei casi la risposta è che la riga non c'è — non che il prodotto non funziona.

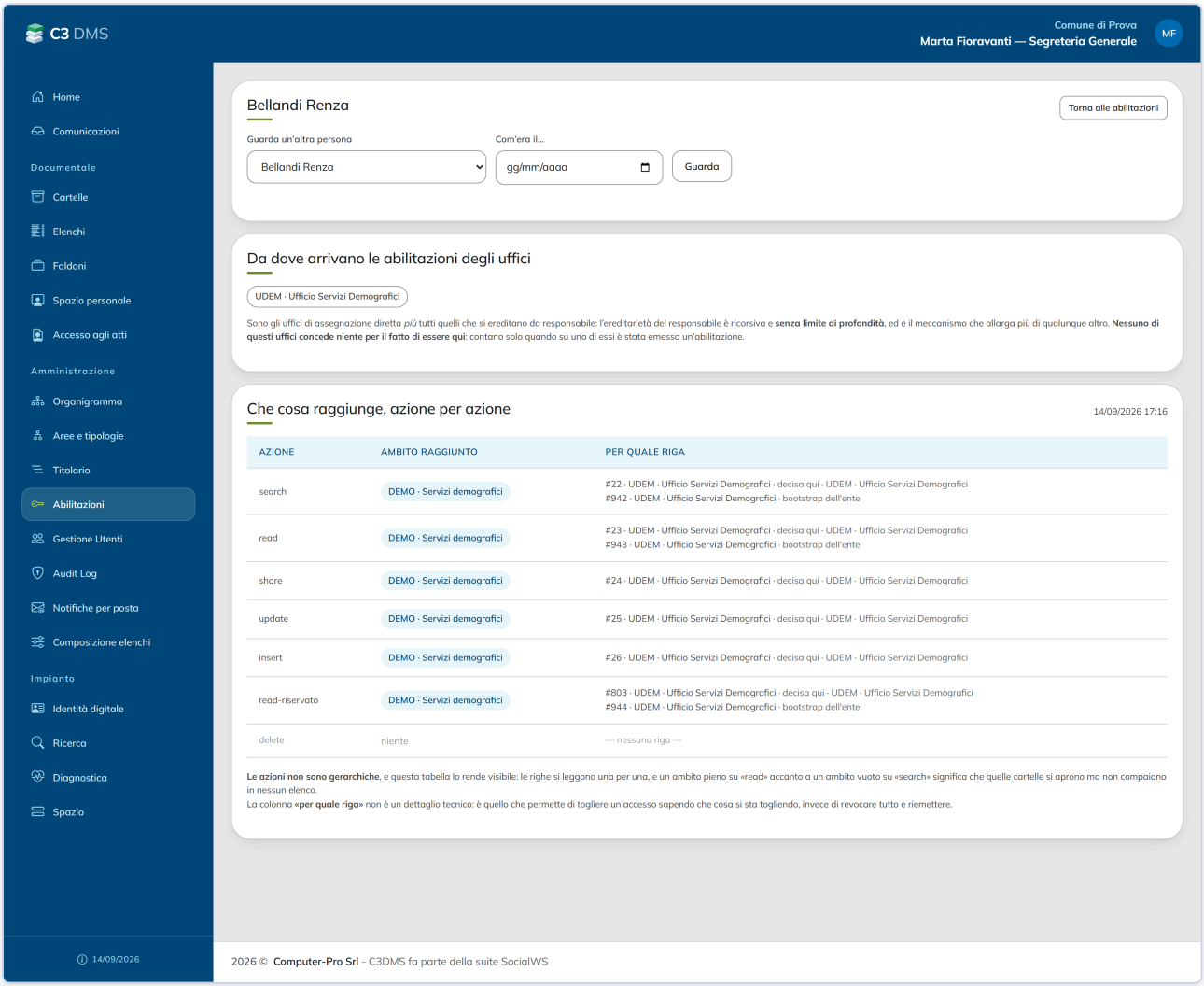


Fig. 27 — il Quadro di una persona.

43. Utenti, e il primo accesso

In **Gestione Utenti** si creano le credenziali. Al primo accesso il prodotto **obbliga** a cambiare la password: la credenziale iniziale serve a entrare una volta, non a lavorare.

Il livello di una persona è uno solo. Nel modulo di creazione e in quello di modifica ci sono due scelte che si escludono: **Utente base** e **Amministratore**. Non si è «amministratore *e* qualcosa d'altro», e nell'elenco la riga di chi non amministra dice **Utente base** con il suggerimento *«i suoi accessi vengono dalle abilitazioni»* — perché è esattamente da lì che vengono.

> ***C'è un terzo livello, e l'ente non lo assegna:** il **livello d'impianto**. Nell'elenco e nella scheda si legge in sola lettura, con la frase «questo livello si gestisce da database, non da questa schermata». Su una persona che ce l'ha **spariscono** i comandi Modifica, Disattiva e Reimposta password: non è l'amministratore del Comune a toccarla, ed è voluto. Il rifiuto non è il pulsante nascosto — vale anche per chi provasse a scavalcare la schermata.*
>
> *Allo stesso livello appartiene **l'ingresso al posto di un'altra persona**, che serve all'assistenza: nell'elenco il comando lo vede solo chi ha quel livello.*

44. Il registro

Audit Log conserva chi ha fatto che cosa e quando. Non è un dettaglio tecnico: è ciò che permette di rispondere, mesi dopo, a una contestazione. Va guardato con la stessa naturalezza con cui si guarda un protocollo.

45. Configurazione dell'installazione

Queste voci riguardano l'**installazione**, non le persone — e da agosto 2026 **non hanno più lo stesso padrone**, quindi la barra laterale le tiene separate:

VOCE	DOVE STA	CHI LA GOVERNA
Notifiche per posta — «Le caselle degli uffici» e «Cosa partirebbe adesso»	*Amministrazione*	l'**amministratore del Comune**: le caselle dei suoi uffici sono cosa sua
Composizione elenchi — quali dati si cercano e quali colonne si vedono nella voce *Elenchi*	*Amministrazione*	l'**amministratore del Comune**: quali dati gli servono sotto gli occhi è una scelta sua, non dipende da com'è stata fatta la digitalizzazione
Opere pubbliche — le impostazioni delle opere che sceglie il Comune. **Compare solo dove la componente aggiuntiva *C3 Opere Pubbliche* è accesa**	*Amministrazione*	l'**amministratore del Comune**
Identità digitale — l'ingresso con SPID e CIE per il cittadino	*Impianto*	il **livello d'impianto**
Ricerca — accende o spegne la maschera a campi del capitolo 13	*Impianto*	il **livello d'impianto**: i campi cercabili dipendono da com'è stata fatta la digitalizzazione, non da una preferenza dell'ente
Diagnostica e **Spazio** — lo stato dell'installazione e il budget di archiviazione	*Impianto*	il **livello d'impianto**

Posta — il server, il mittente e la sorveglianza della posta che esce per il tuo ente, con una prova d'invio	*Impianto*	il **livello d'impianto**: dipende dalla casella di posta con cui l'installazione spedisce, non da una preferenza dell'ente. Le **caselle degli uffici** restano invece dell'amministratore, in *Notifiche per posta*
Modulo opere pubbliche — accende per il Comune la componente aggiuntiva *C3 Opere Pubbliche*	*Impianto*	il **livello d'impianto**: la componente si accende quando il Comune la acquista

Le sei voci d'impianto non sono descritte in questo manuale, e non è una dimenticanza: a un amministratore del Comune non compaiono nella barra e rispondono «non abilitato» se raggiunte per indirizzo. Sono schermate di chi tiene in piedi l'installazione, e stanno in un documento separato. **Tre di esse hanno però un effetto che si vede nella schermata di tutti i giorni:** *Ricerca* decide se la barra delle cartelle porta la maschera a campi del capitolo 13; *Posta* decide se le notifiche del capitolo 27 partono davvero per posta; *Modulo opere pubbliche* decide se nella barra c'è la sezione delle opere (capitolo 10). I capitoli le descrivono per quello che fanno, non per come si accendono.

«Cosa partirebbe adesso» va guardato prima di attivare, non dopo: mostra il quadro di ciò che il sistema manderebbe con la configurazione attuale. È la differenza fra accendere le notifiche sapendo che cosa succede e accenderle sperando.

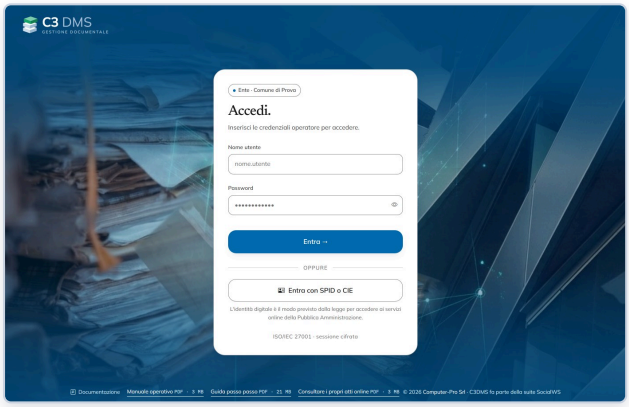
PARTE VII

Sicurezza, tracciabilità, conservazione

46. Come si entra

Il personale entra con utente e password, con il **cambio obbligatorio al primo accesso** e — dove l'ente lo attiva — un **secondo fattore**: un codice che cambia ogni pochi secondi, generato da un'applicazione sul telefono. Serve a rendere inutile una password rubata.

Il cittadino entra con **SPID o CIE**, cioè con un'identità verificata dallo Stato, oppure con codice fiscale e PIN quando l'ente sceglie quel canale.



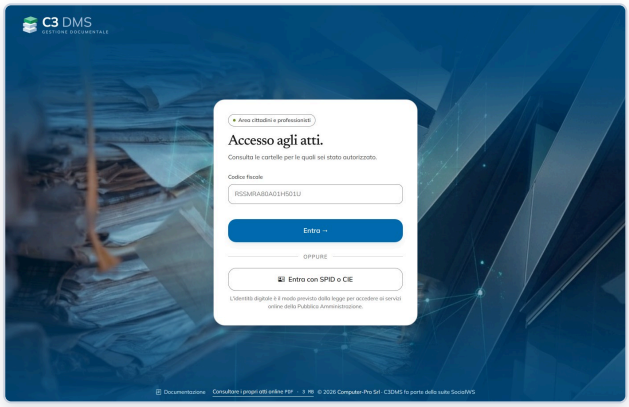


Fig. 28 — la porta dell'operatore. **Fig. 29** — la porta del cittadino.

47. Perché il prodotto non spiega mai perché un ingresso è fallito

Quando l'ingresso del cittadino non riesce, il messaggio è sempre lo stesso: *«Codice fiscale o PIN non validi»*. Non dice quale dei due è sbagliato, e non è una svista.

Se dicesse *«questo codice fiscale non risulta»*, chiunque potrebbe provare i codici fiscali di un paese e scoprire **quali cittadini hanno una cartella presso il Comune** — un'informazione personale, ottenuta senza autenticarsi. Il motivo vero dell'errore c'è, e sta nel registro, dove lo legge chi può leggerlo.

48. Che cosa resta scritto

Ogni cartella porta con sé **La storia**; l'ente ha il **registro** delle attività; gli accessi rilasciati restano anche dopo la scadenza. Insieme rispondono a tre domande diverse: *che cosa è successo a questa cartella*, *che cosa ha fatto questa persona*, *che cosa abbiamo consegnato a chi*.

49. Firma digitale e scansione della firma a penna

Sono due cose diverse, e vale la pena tenerle distinte.

	FIRMA A PENNA, POI SCANSIONE	FIRMA DIGITALE
Che cosa dimostra il file	niente: è l'immagine di una firma	**da sé**, chi ha firmato e che il contenuto non è cambiato dopo
Dove sta la prova	sulla **carta** originale, che va conservata	**dentro** il documento
Se il file viene modificato	non si vede	la verifica **fallisce**
Che cosa serve conservare	l'originale cartaceo	il file

Non significa che la scansione della firma non serva: significa che con la scansione la prova resta sulla carta, quindi la carta non si butta. Con la firma digitale la prova viaggia col file.

50. La sicurezza, senza sigle

I prodotti della suite SocialWS sono realizzati secondo uno standard internazionale di sicurezza delle informazioni, e **un ente esterno indipendente viene a verificare** che le regole dichiarate siano davvero applicate — non una volta sola, ma periodicamente. In pratica significa che gli accessi sono tracciati, che i dati sono cifrati e copiati, che c'è una procedura scritta per ogni cosa che può andare storta, e che qualcuno di fuori controlla che sia vero.

51. Conservazione

Chiudendo una cartella si indica per quanti anni va conservata (`9999` = permanente). È il dato da cui dipende che cosa, un domani, si potrà scartare e che cosa no.

> ***Una scansione non è automaticamente una copia sostitutiva dell'originale.*** *Perché una copia per immagine possa sostituire la carta servono requisiti formali precisi — è il motivo per cui, al momento del caricamento, C3DMS chiede* ***come si è formato*** *il documento. Finché quei requisiti non sono soddisfatti, la scansione è una copia semplice e l'originale cartaceo va conservato. È un punto da affrontare con il proprio conservatore: il prodotto registra il dato, non decide la qualificazione al posto tuo.*

PARTE VIII

Prima e adesso

52. Sei situazioni concrete

SITUAZIONE	CON STRUMENTI GENERICI	CON C3DMS
Un cittadino chiede gli atti di un permesso di costruire	si cerca sul disco condiviso, si copiano i file, si consegna su supporto o per posta; di che cosa sia stato consegnato resta la memoria di chi l'ha fatto	si rilascia un **accesso** con le cartelle scelte una per una, una scadenza e una motivazione; il registro dice per sempre che cosa e a chi
Un collega di un altro ufficio deve vedere una cartella	si allarga il permesso sul disco condiviso, e resta allargato	si **invita** su quella cartella, con il perché e per quanti giorni
Serve sapere se una cartella è completa	lo sa chi la segue	lo dice la cartella, con il **perché** ogni dato è obbligatorio lì
Serve una parola che sta solo dentro una scansione	non si trova	si trova, con «anche nel testo dei documenti»
Una persona cambia ufficio	bisogna ricordarsi di rifare i permessi	se l'abilitazione era **dell'ufficio**, si aggiorna da sé
«Chi ha visto questa cartella?»	si ricostruisce, con fatica	**La storia** e il **registro**

53. Che cosa chiede in cambio

Tre abitudini, e non di più:

1. **Scrivere l'oggetto pensando a chi cercherà.**
2. **Dire come si è formato un documento** quando lo si carica: è il dato che nessuno può ricostruire dopo.
3. **Compilare «quale posizione la motiva»** quando si emette un'abilitazione: è la riga che, fra due anni, spiega perché quella persona vedeva quella cartella.

Sono tre campi. Il resto lo tiene il prodotto.