

Progetto “Ufficio di Prossimità – Progetto Regione del Veneto” nell’ambito del Programma Operativo Nazionale (PON) Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020

Servizi applicativi in ottica cloud e servizi di Demand e PMO per le Pubbliche Amministrazioni Locali
Ed.3 Lotto 2

Vademecum e FAQ - SLpct



Introduzione

Questo vademecum è stato predisposto per fornire agli operatori degli Uffici di Prossimità uno strumento pratico, semplice e uniforme per la gestione dei depositi telematici tramite il programma SLpct. L'obiettivo è quello di rendere i processi di lavorazione più rapidi, con riduzione del margine di errore e, conseguentemente, garantire un servizio di qualità ai cittadini. Ogni fase del procedimento – dalla preparazione della documentazione all'archiviazione delle ricevute – è descritta passo per passo, con istruzioni operative chiare e standardizzate.

Cos'è il deposito telematico con SLpct

Il deposito telematico è la trasmissione digitale di atti e documenti alle Cancellerie dei Tribunali. Con SLpct si compone la cosiddetta “busta telematica”, che contiene un atto portante o cd. "atto principale", eventuali allegati unitamente ai dati identificativi – di carattere informatico – di quanto è oggetto di deposito. Detta busta viene inviata tramite P.E.C. sui sistemi informatici del Ministero della Giustizia, andando poi ad essere integrata nel fascicolo fascicolo informatico di riferimento. SLpct è quindi lo strumento che permette di predisporre correttamente i depositi, assicurandone tracciabilità, sicurezza e validità legale.

Requisiti tecnici minimi

Per lavorare con SLpct servono alcuni prerequisiti in assenza dei quali non è possibile compiere alcuna attività: un computer aggiornato, una connessione Internet stabile, una casella P.E.C. funzionante e capiente, un dispositivo di firma digitale valido (token o smart card) e il software SLpct installato correttamente. È buona prassi controllare periodicamente la scadenza dei certificati di firma digitale e lo spazio disponibile sulla casella P.E.C.

Organizzazione della postazione di lavoro

Una postazione ordinata è essenziale per la sicurezza e l'efficienza. È consigliabile predisporre cartelle strutturate per ogni pratica, con sottocartelle dedicate ad atto principale, allegati, busta e ricevute. Il PC, inoltre, deve essere protetto da password e antivirus aggiornato. Una checklist potrebbe aiutare a ricordare i controlli fondamentali prima di procedere all'invio del deposito.

Ruoli e responsabilità

In ogni Ufficio di Prossimità occorre distinguere chiaramente i compiti. L'operatore di sportello prepara la busta telematica, raccoglie i documenti e assiste il cittadino. Il referente tecnico si occupa degli aspetti informatici e della manutenzione dei dispositivi. Il responsabile dell'ufficio coordina l'intero processo e risponde della qualità del servizio. Una suddivisione chiara delle responsabilità migliora l'efficienza e riduce le possibilità di errore.

Raccolta e verifica dei documenti

Prima di aprire SLpct è necessario raccogliere e controllare i documenti. L'atto principale deve essere un PDF testuale e leggibile. Gli allegati devono essere completi, ordinati e privi di restrizioni. È utile preparare un indice degli allegati da riportare anche nell'atto. Tutti i file devono avere nomi esplicativi, coerenti, non lunghi e privi di caratteri speciali (per esempio Ricorso_AdS_Rossi.pdf). Una verifica accurata in questa fase riduce i rischi di rigetto.

Redazione dell'atto principale

L'atto principale deve essere redatto con cura, in formato PDF nativo e non come semplice scansione. Deve contenere intestazione completa, esposizione chiara dei fatti e richieste, nonché l'elenco degli allegati. È fondamentale evitare formati non compatibili o restrizioni di sicurezza. La chiarezza dell'atto principale favorisce una rapida accettazione da parte della Cancelleria e riduce le richieste di integrazione. Si ricorda la necessità di utilizzo dei modelli predisposti dal Tribunale di riferimento e cioè del Tribunale all'interno del cui circondario ricade l'ente titolare dell'Ufficio di Prossimità.

Gestione e classificazione degli allegati

Gli allegati vanno classificati in modo logico: procura al deposito ed alla consultazione, documenti d'identità, certificazioni, relazioni, ricevute di pagamento. Ogni file deve avere un nome che ne descriva chiaramente il contenuto. In caso di copie conformi, occorre allegare la dichiarazione di conformità. Un fascicolo ordinato e leggibile agevola il lavoro della Cancelleria e riduce le possibilità di rigetto.

Configurazione iniziale di SLpct

DA QUI

Prima di creare una busta bisogna configurare correttamente SLpct. È necessario selezionare l'ufficio giudiziario competente, il registro, la sezione e la tipologia di atto. Bisogna assicurarsi che le tabelle di uffici e atti siano aggiornate. Vanno inseriti i dati del depositante e collegato il dispositivo di firma digitale. Una configurazione corretta è la base per un deposito senza intoppi.

Compilazione dei dati del fascicolo

Durante la creazione della busta, i metadati vanno compilati con precisione. Se si tratta di un procedimento già avviato, occorre inserire il numero RG esatto. I dati delle parti devono essere completi e corretti. L'oggetto della pratica deve essere chiaro e non generico. Errori in questa fase possono impedire l'aggancio della busta al fascicolo informatico, causando ritardi e rifiuti.

Firma digitale

La firma digitale è obbligatoria per l'atto principale e spesso anche per gli allegati. Può essere apposta in formato CAdES (.p7m) o PAdES (PDF firmato). Deve essere valida e, se richiesto, accompagnata da marca temporale. Prima dell'invio, è importante verificarne la validità con un software di controllo. Una firma mancante o scaduta comporta automaticamente il rigetto del deposito.

Creazione della busta telematica

Dopo aver inserito atto e allegati, SLpct genera la busta telematica. Prima di concludere, è necessario controllare che tutti i documenti siano inclusi, che le firme siano valide e che le informazioni siano corrette. Una checklist predefinita aiuta a evitare dimenticanze. Solo dopo questi passaggi si procede con la firma della busta e la generazione del file da inviare via PEC.

Invio via PEC

La busta deve essere inviata alla Cancelleria competente tramite PEC. L'indirizzo va verificato per evitare errori. L'oggetto del messaggio deve contenere riferimenti chiari come tipologia di atto, nome e data. Nel corpo del messaggio è utile inserire un riepilogo degli allegati. Questi accorgimenti facilitano l'identificazione della pratica da parte della Cancelleria e riducono i tempi di lavorazione.

Ricevute PEC

Dopo l'invio si ricevono due ricevute: una di accettazione e una di consegna. La prima certifica che il messaggio è stato accettato dal gestore, la seconda che è arrivato nella casella del destinatario. Queste ricevute hanno valore legale e vanno salvate e archiviate. Senza di esse è difficile dimostrare l'invio in caso di contestazioni.



UNIONE EUROPEA
Fondo Sociale Europeo
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento per le Politiche di Coesione



Ministero della Giustizia
Direzione Generale per il Coordinamento
delle Politiche di Coesione



REGIONE DEL VENETO



Esiti dei controlli ministeriali

Una volta consegnata la PEC, il sistema ministeriale controlla la busta. Vengono verificati la correttezza tecnica, la validità delle firme e la coerenza dei dati. Se ci sono errori, si riceve un esito negativo con la spiegazione del problema. Questi controlli sono automatici e precedono la valutazione della Cancelleria.

Esito della Cancelleria

Dopo i controlli automatici, la Cancelleria decide se accettare o rifiutare il deposito. In caso di accettazione, l'atto entra nel fascicolo informatico. In caso di rifiuto, viene comunicata la motivazione, che può riguardare allegati mancanti, firme non valide o errori formali. È importante leggere con attenzione l'esito e, se necessario, ripetere il deposito correggendo gli errori.

Errori ricorrenti e correzione

Gli errori più comuni sono: tipologia di atto sbagliata, firme digitali scadute o mancanti, allegati illeggibili, oggetto PEC troppo generico. Per evitarli è utile una checklist pre-invio. In caso di errore, bisogna correggerlo tempestivamente e documentare la correzione. Questo consente di migliorare continuamente le procedure interne.

Limiti di dimensione della busta

Le buste hanno un limite di peso che non va superato. Se i file sono troppo grandi, è necessario comprimerli o effettuare un deposito integrativo. In quest'ultimo caso va specificato chiaramente che si tratta di integrazione, così la Cancelleria può collegare i documenti correttamente. Evitare allegati superflui è un buon modo per restare entro i limiti.

Pagamenti e bolli

Se il deposito richiede un contributo unificato o diritti, va allegata la ricevuta telematica del pagamento. Se la procedura è esente, occorre inserire una dichiarazione di esenzione. Per i bolli digitali bisogna allegare la ricevuta. La mancanza di queste prove può portare al rigetto della busta. Conviene predisporre sempre la documentazione di pagamento prima di iniziare.

Archiviazione delle ricevute

Ogni deposito deve essere archiviato con cura. È necessario conservare atto principale, allegati, busta, ricevute PEC e esiti della Cancelleria. Tutto deve essere salvato in cartelle ordinate e sicure, meglio se con backup periodici. Una gestione ordinata permette di recuperare rapidamente i documenti in caso di controlli, ricorsi o contestazioni.



UNIONE EUROPEA
Fondo Sociale Europeo
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento per le Politiche di Coesione



Ministero della Giustizia
Direzione Generale per il Coordinamento
delle Politiche di Coesione



REGIONE DEL VENETO



Introduzione

FAQ

FAQ



**Cosa fare se la PEC
è piena o bloccata e
non
partono/arrivano le
ricevute?**

La saturazione PEC impedisce l'invio e soprattutto la ricezione di accettazione/consegna, compromettendo la "catena probatoria" del deposito. Prima azione: verifica spazio e svuota posta inviata, bozze, cestino e cartelle con allegati pesanti; attiva una policy di retention (es. archiviazione mensile offline delle ricevute in fascicolo). Esegui un invio di prova a casella interna per accertare il ripristino. Se il blocco persiste, contatta il provider per sblocco o upgrade di spazio. Non utilizzare caselle alternative "personali": il mittente deve restare la PEC istituzionale. Solo quando la casella è nuovamente operativa reinvia la busta, monitorando che arrivino entrambe le ricevute (accettazione e consegna) e archiviandole subito nel fascicolo digitale.

FAQ



**Cosa significa
“firma digitale non
valida” e come si
risolve?**

L'errore può dipendere da certificato scaduto/revocato, catena di certificazione non riconosciuta, oppure da alterazioni del file dopo la firma. Verifica sempre con un software di controllo firme: identifica tipo firma (CADES/PAdES), validità del certificato e integrità. Se scaduta, rinnova e rifirma l'atto originale (mai “stampa” di un p7m: si perderebbe la firma). Evita modifiche al PDF dopo la firma; se devi correggerlo, rigenera il PDF e firma di nuovo. In presenza di più firmatari, concorda ordine e formato (PAdES spesso più leggibile lato Cancelleria). Valuta marca temporale se la prassi lo richiede o se serve certezza di data. Solo dopo firma valida ricomponi e reinvia la busta.

FAQ



**Come procedere
quando non è
ancora noto il
numero di RG del
fascicolo?**

Se il procedimento è nuovo, seleziona in SLpct la tipologia corretta e compila metadati completi; nell'oggetto PEC indica chiaramente "Nuovo deposito" con nome parte/beneficiario e oggetto sintetico. Se si tratta di successivi invii ma l'RG non è stato comunicato, richiama nell'atto gli estremi del precedente deposito (data, oggetto PEC, ufficio, sezione, giudice se noto) e qualifica l'invio come integrazione. Appena la Cancelleria assegna l'RG, aggiornalo nei depositi successivi e nell'intestazione degli atti. Evita sigle vaghe o oggetti generici: l'accuratezza facilita l'aggancio manuale da parte della Cancelleria e riduce richieste di chiarimento.

FAQ



**Ho scelto una
tipologia atto
sbagliata: come
rimediare
correttamente?**

La tipologia guida l'instradamento: se errata, la busta può essere rifiutata o "parcheeggiata". Non tentare "aggiustamenti" via email ordinaria: ricomponi la busta in SLpct selezionando ufficio/registro/tipo atto corretti, verifica metadati e firma, poi invia nuovamente via PEC. Nel corpo/atto, spiega che si tratta di reinvio per tipologia corretta, citando data/oggetto del tentativo precedente. Archivia entrambi gli invii nel fascicolo digitale con una breve nota di correzione: questa trasparenza evita contestazioni e aiuta la Cancelleria a ricondurre gli atti.



UNIONE EUROPEA
Fondo Sociale Europeo
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento per le Politiche di Coesione



Ministero della Giustizia
Direzione Generale per il Coordinamento
delle Politiche di Coesione



REGIONE DEL VENETO



FAQ



Il PDF è stato rifiutato (illeggibile, protetto, con form attivi): cosa fare?

I rifiuti più comuni dipendono da PDF con restrizioni, campi modulo attivi, scansioni non OCR o formati non standard. Rigenera il documento dall'editor (no "stampa su PDF" di un file già firmato), disattiva i form, rimuovi password/protezioni e, per scansioni, applica OCR mantenendo leggibilità e peso ragionevole (preferibile PDF/A). Evita incorporare allegati "annidati" dentro il PDF. Rinomina in modo chiaro (senza caratteri speciali). Dopo la correzione, rifirma, ricrea la busta e reinvia. Conserva nel fascicolo una breve nota con causa e rimedio: utile per il miglioramento continuo.

FAQ



**Come gestire un
deposito con
urgenza e scadenza
ravvicinata?**

Preparati con template di atto e checklist per ridurre i tempi. Nell'oggetto PEC inserisci "URGENZA motivata – [tipo atto] – [Nome] – [RG se noto]" e nel corpo spiega la scadenza (con prova allegata: convocazioni, termini perentori). Dopo l'invio, monitora in tempo reale accettazione, consegna ed esiti; in caso di KO tecnico, rigenera e reinvia senza attendere troppo. Se l'urgenza è estrema e permangono blocchi tecnici documentati, valuta contatto telefonico con Cancelleria (solo informativo) e allega al nuovo invio un riassunto degli esiti. Archivia accuratamente prove di scadenza e timeline delle azioni.



UNIONE EUROPEA
Fondo Sociale Europeo
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento per le Politiche di Coesione



Ministero della Giustizia
Direzione Generale per il Coordinamento
delle Politiche di Coesione



REGIONE DEL VENETO



FAQ



**Posso inviare più
ricorsi o
procedimenti nella
stessa busta?**

No: un'unica busta deve riferirsi a un solo procedimento. Se devi avviare più ricorsi, componi buste distinte, ciascuna con il proprio atto principale e allegati. Accorpate pratiche diverse nella stessa busta genera rifiuto o smarrimenti. Se hai documenti comuni (es. identità), inseriscili in ogni busta per completezza; evita rinvii a file "esterni" o link cloud. Mantieni oggetti PEC coerenti e differenziati per ogni invio ("Ricorso AdS – Rossi – 2025-08-27", "Ricorso AdS – Bianchi – 2025-08-27"), così la Cancelleria li distingue rapidamente.

FAQ



**Il sistema
ministeriale
restituisce un
errore tecnico:
come distinguere e
reagire?**

Distingui errori PEC (mancata consegna) da errori PCT (controlli automatici). Per i primi, verifica indirizzo, capienza PEC, dimensioni busta. Per i secondi, leggi l'esito tecnico: se è un KO generico, rigenera la busta (senza modificare solo il nome file) e reinvia; se persiste, attendi e riprova (evita invii seriali che creano duplicati). Annota data/ora, codice errore, screenshot e passi eseguiti; se l'anomalia continua, escalation al referente/IT e richiesta di supporto con log sintetico. Una buona documentazione accelera la soluzione e tutela l'ufficio.

FAQ



**Come leggere i
codici/descrizioni
dei rifiuti e cosa
farne in pratica?**

I messaggi di rifiuto di solito indicano causa (firma non valida, tipologia errata, metadati incompleti, PDF non conforme) e punto del controllo che ha fallito. Leggili integralmente, non solo il titolo, e ricondurli a azioni correttive: rifirma, correggi metadati, rigenera PDF/OCR, seleziona tipologia corretta. Crea una tabella interna “codice/causa/soluzione” aggiornata dai casi reali: in pochi mesi diventa un repertorio prezioso. Dopo il fix, reinvio pulito (nuova busta) e nota nel fascicolo con quanto fatto: trasparenza e tracciabilità sono parte della qualità.

FAQ



**Come leggere i
codici/descrizioni
dei rifiuti e cosa
farne in pratica?**

I messaggi di rifiuto di solito indicano causa (firma non valida, tipologia errata, metadati incompleti, PDF non conforme) e punto del controllo che ha fallito. Leggili integralmente, non solo il titolo, e ricondurli a azioni correttive: rifirma, correggi metadati, rigenera PDF/OCR, seleziona tipologia corretta. Crea una tabella interna “codice/causa/soluzione” aggiornata dai casi reali: in pochi mesi diventa un repertorio prezioso. Dopo il fix, reinvio pulito (nuova busta) e nota nel fascicolo con quanto fatto: trasparenza e tracciabilità sono parte della qualità.

FAQ



**Qual è la differenza
pratica tra firme
CAdES e PAdES e
quando preferirle?**

CAdES avvolge il file in un .p7m (idoneo a qualsiasi formato); PAdES firma un PDF mantenendo estensione .pdf e leggibilità immediata. In termini operativi, PAdES è spesso più fruibile dalla Cancelleria e dagli utenti senza software specifico; CAdES è utile quando devi firmare non-PDF o garantire incapsulamento. Evita doppie conversioni (es. firmare PAdES e poi incapsulare di nuovo). Scegli un formato e mantienilo coerente all'interno della busta; verifica sempre con il tool di controllo prima dell'invio.

FAQ



**Come collegare un
deposito
integrativo al
precedente senza
creare confusione?**

Nell'atto integrativo indica chiaramente che si tratta di integrazione, citando data e oggetto PEC del primo invio e il numero RG se disponibile. Nel titolo/oggetto PEC usa "Deposito integrativo – [Nome] – [RG] – [data]". Allega solo i nuovi documenti e un indice che li elenca evidenziando cosa cambia. Nei metadati seleziona la tipologia corretta (non "nuovo ricorso"). Questa chiarezza consente un aggancio rapido al fascicolo e riduce richieste di chiarimenti da parte della Cancelleria.

FAQ



Quali attenzioni specifiche per i ricorsi in Amministrazione di Sostegno?

Predisponi un dossier completo: certificazione sanitaria aggiornata, documento e CF del beneficiario, documento del ricorrente, eventuale relazione servizi sociali, indicazioni su famiglia/rete di supporto e bisogni. L'atto deve essere chiaro nell'oggetto (AdS per [Nome Beneficiario]) e motivare le misure richieste. Nella busta seleziona registro e sezione corretti (VG – Giudice Tutelare), allega procura/delega se necessaria e verifica la leggibilità di tutti gli allegati (OCR). Un ricorso ben strutturato riduce integrazioni e accelera la fissazione del provvedimento.

FAQ



**Come impostare
un'istanza di
autorizzazione
straordinaria al
Giudice Tutelare?**

L'istanza deve descrivere finalità, urgenza e utilità per il beneficiario, documentando con preventivi, estratti conto, relazioni e ogni prova utile (es. per acquisti, prelievi, vendite). Richiama il provvedimento di nomina e il RG del fascicolo; indica recapiti aggiornati del tutore/ADS. Invia con oggetto PEC standard ("Istanza autorizzazione straordinaria – [Nome Beneficiario] – [RG]"). L'accuratezza documentale evita richieste integrative e consente una decisione più rapida.



UNIONE EUROPEA
Fondo Sociale Europeo
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento per le Politiche di Coesione



Ministero della Giustizia
Direzione Generale per il Coordinamento
delle Politiche di Coesione



REGIONE DEL VENETO



FAQ



**Quali sono le cause
di rigetto più
ricorrenti e come
prevenirle?**

Tipologia atto errata, firme scadute, PDF non conformi (protezioni, form attivi, scansioni illeggibili), metadati incompleti (RG mancante quando dovuto), oggetti PEC generici, buste sovrappeso o invio a PEC sbagliata. La prevenzione è nella checklist pre-invio, nel controllo firme e nella formazione periodica. Mantieni un registro errori interno: per ogni rifiuto, indica causa e rimedio; dopo pochi mesi avrai eliminato la maggior parte degli inciampi ripetitivi.



UNIONE EUROPEA
Fondo Sociale Europeo
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento per le Politiche di Coesione



Ministero della Giustizia
Direzione Generale per il Coordinamento
delle Politiche di Coesione



REGIONE DEL VENETO



FAQ



**Come garantire
privacy e sicurezza
lungo tutto il flusso
di deposito?**

Applica minimizzazione: invia solo ciò che è necessario; oscurare dati eccedenti quando possibile. Custodisci atti, buste e ricevute in cartelle sicure con permessi adeguati; evita chiavette non protette e invii via mail ordinaria di documenti sensibili. Proteggi la postazione (password robuste, antivirus aggiornato), limita l'uso dei dispositivi di firma al personale autorizzato e conserva evidenza di chi fa cosa e quando. Prevedi tempi di retention e procedure di cancellazione sicura. La sicurezza è parte integrante della qualità del servizio.

FAQ



**Quali oggetti PEC
utilizzare per
chiarezza e
instradamento
rapido?**

Usa format standardizzati e concisi: “Deposito ricorso AdS – [NOME COGNOME] – [data]” “Istanza autorizzazione GT – [NOME COGNOME] – [RG] – [data]” “Deposito integrativo – [NOME COGNOME] – [RG] – [data]” “Rettifica atto di nascita – [COMUNE] – [NOME COGNOME] – [data]” Evita oggetti vaghi (“Invio documenti”). Mantieni coerenza con metadati e titolo dell’atto. Gli oggetti chiari riducono lavorazioni e richieste di chiarimento da parte della Cancelleria.

FAQ



**Come costruire una
checklist che
prevenga l'80%
degli errori?**

Struttura in 4 blocchi: Pre-busta (documenti completi, PDF/A, OCR, indice allegati, firma pronta), Busta (ufficio/registro/atto corretti, metadati completi, RG se presente), PEC (indirizzo Cancelleria, oggetto standard, riepilogo allegati), Post-invio (accettazione+consegna, esiti automatici, esito Cancelleria, archiviazione fascicolo). Stampa la checklist e tienila accanto alla postazione; aggiorna il modello quando emergono nuovi casi. La disciplina d'uso è il vero "moltiplicatore" di qualità.