



***La Carta dei Servizi  
per i servizi on line  
del Comune di Rho***

## INDICE

---

<b>PRESENTAZIONE POLITICA</b> .....	<b>3</b>
<b>INTRODUZIONE</b> .....	<b>3</b>
<b>1. LO SPORTELLO TELEMATICO DEL COMUNE DI RHO</b> .....	<b>4</b>
<i>1.1 Descrizione del portale dei servizi on line e come si accede</i> .....	4
<i>1.2 Perché la Carta dei servizi per i servizi on line</i> .....	6
<i>1.3 Principi ispiratori della Carta</i> .....	6
<i>1.4 Gli obiettivi del Comune con i servizi on line</i> .....	8
<b>2. I SERVIZI OFFERTI E GLI STANDARD DI QUALITÀ</b> .....	<b>8</b>
<i>2.1 Lo sportello informativo on line</i> .....	8
<i>2.2 I procedimenti attivabili dal portale "servizi on line"</i> .....	9
<i>2.3 I procedimenti attivabili dal sito del Comune</i> .....	10
<i>2.4 Gli standard di qualità</i> .....	11
<b>3. L'ASCOLTO DELL'UTENZA E LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO</b> .....	<b>11</b>
<i>3.1 Gli strumenti per l'ascolto e la valutazione del servizio</i> .....	11
<i>3.2 I diritti e i doveri</i> .....	12

## **Presentazione politica**

### **Introduzione**

La Carta dei servizi trova fondamento nella direttiva emanata dal Presidente del Consiglio dei Ministri nel gennaio 1994. Essa costituisce uno dei principali supporti per introdurre all'interno del Comune la gestione della qualità e la sua importanza è stata più volte ribadita dalla normativa sulla trasparenza amministrativa.

La Carta infatti non è una semplice guida all'utilizzo dei servizi ma si propone di costituire un "patto" concreto con i Cittadini/Utenti, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto con il Comune rispetto all'erogazione dei servizi comunali; ha la finalità di determinare e comunicare il contenuto delle prestazioni erogate, individuare i fattori di qualità e gli indicatori qualitativi e temporali che ne permettono la misurazione, ricercando la semplificazione procedurale e organizzativa. In definitiva, l'obiettivo della Carta è aiutare il cittadino a conoscere i livelli di qualità dei servizi ai quali ha diritto e conoscere in anticipo (per esclusione) i limiti delle sue aspettative, cioè quello a cui non ha diritto.

La presente carta dei servizi per i servizi on line offerti dal Comune di Rho, sviluppata all'interno delle politiche temporali del Comune -anche grazie ad un contributo della Regione Lombardia, si pone l'ulteriore fine di rendere consapevoli i Cittadini e le Cittadine rhodensi -e tutti gli utenti dei servizi offerti dalla Città- delle nuove modalità (SPID, PAGOPA, ecc.) oggi attive per poter accedere ai servizi on line offerti anche da altre pubbliche amministrazioni; perchè fruire dei servizi pubblici sia sempre più un diritto che non crei problemi di conciliazione e sia svincolato ai tempi di apertura degli uffici.

## 1. Lo sportello telematico del Comune di Rho

### 1.1 Descrizione del portale dei servizi on line e come si accede

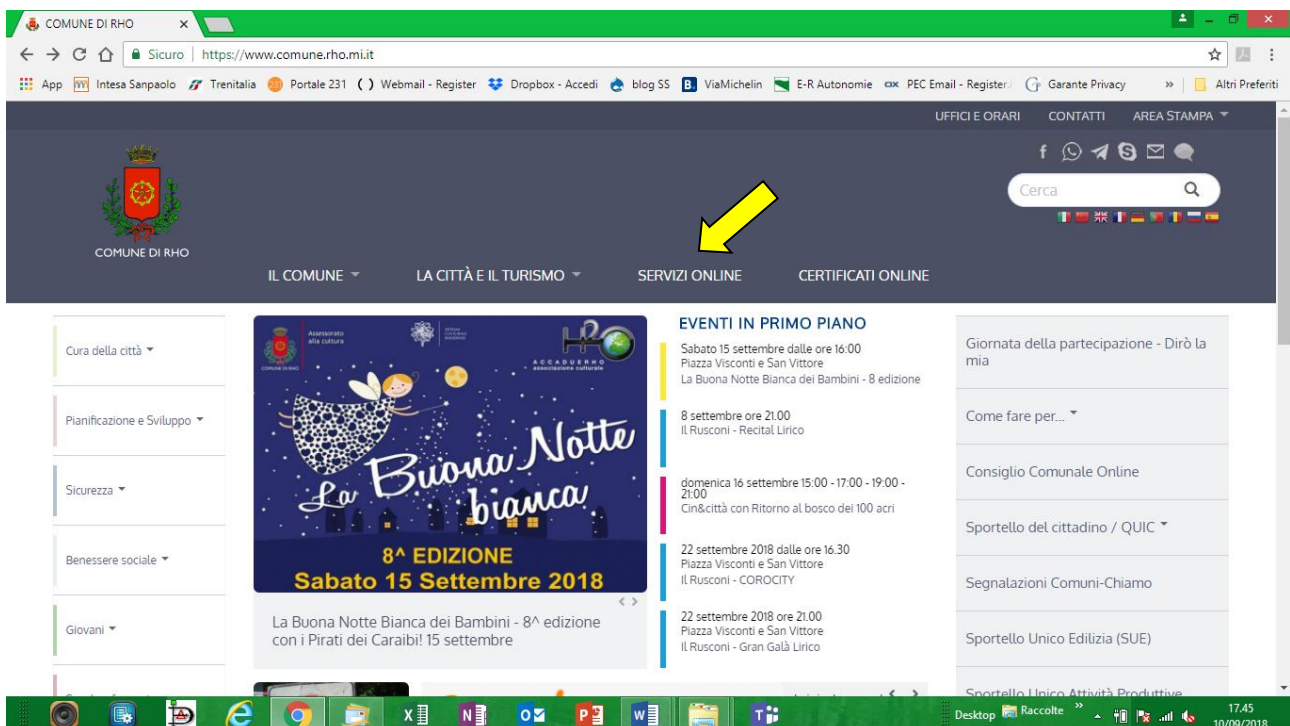
Da alcuni anni ormai i Comuni offrono i propri servizi, oltre che fisicamente, attraverso il canale on line, cioè fruibili mediante internet; oggi questa opportunità è diventata un obbligo e quanto disponibile presso gli sportelli fisici (procedimenti attivabili, modulistica disponibile, possibilità di pagamenti, ecc.) deve essere reso tale anche on line.

Dal 2008 il Comune di Rho ha un proprio sito internet istituzionale ([www.comune.rho.mi.it](http://www.comune.rho.mi.it)), in linea con le prescrizioni normative in termini di strutturazione e accessibilità. Attraverso il proprio sito, il Comune di Rho offre, oltre alle informazioni sui servizi offerti e sulle iniziative in corso in città, la possibilità di attivare servizi direttamente da casa o dall'ufficio, senza la necessità quindi di recarsi negli uffici comunali negli orari di apertura.

I servizi on line del Comune possono essere fruiti:

- Direttamente attraverso il sito istituzionale ([www.comune.rho.mi.it](http://www.comune.rho.mi.it))
- attraverso il portale "Servizi on line" (<https://servizionline.comune.rho.mi.it/cmsrho/>), accessibile dal sito istituzionale
- attraverso portali specifici attivati accessibili dal sito istituzionale.

Per visualizzare le informazioni presenti on line è sufficiente accedere al sito [www.comune.rho.mi.it](http://www.comune.rho.mi.it); di seguito la Home page (cioè la pagina di avvio) del sito, che ovviamente cambia ogni giorno in funzione delle informazioni da veicolare.



Per fruire dei servizi on line attraverso il portale specifico, invece è necessario passare -dalla Home page del sito- alla **sezione "Servizi on line"** (presente nella sezione superiore del sito e evidenziata con una freccia nella figura precedente).

Per effettuare l'accesso ai servizi presenti nel portale "Servizi on line" sono possibili tre modalità:

- l'accesso con un nome utente (login) e una password, che vengono concesse dal comune, recandosi di persona allo Sportello del Cittadino
- l'accesso tramite PIN della CNS (Carta Nazionale dei Servizi) o CRS (Carta Regionale dei Servizi) -vedasi il box per maggiori informazioni
- l'accesso con autenticazione tramite SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) -vedasi il box per maggiori informazioni

### ***Cosa sono la CNS (Carta Nazionale dei Servizi) e la CRS (Carta Regionale dei Servizi)?***

*La Carta Regionale dei Servizi – CRS (tesserina gialla) e la Carta Nazionale dei Servizi (tesserina azzurra) CNS consentono di accedere ai servizi online della Pubblica Amministrazione e ai servizi sanitari online di Regione Lombardia.*

*Entrambe sono al momento circolanti ed hanno pari funzionalità. E' tuttavia in corso la progressiva sostituzione delle CRS (tessere gialle) con le Tessere Sanitarie nazionali (tessere azzurre); a completamento del "piano di sostituzione" circolerà solo la Tessera Sanitaria – Carta Nazionale dei Servizi.*

*Per accedere ai servizi on line è necessario:*

- *richiedere il codice PIN associato alla CRS o alla CNS Lombardia che consente l'identificazione on line del titolare (il PIN può essere richiesto presso gli uffici delle ASST, gli uffici di spazio Regione e gli uffici dei Comuni che forniscono il servizio, tra cui il Comune di Rho);*
- *dotarsi di un lettore di smart card da collegare al proprio computer (i lettori di Smart card si possono acquistare sui siti di e-commerce o nei negozi di elettronica;*
- *installare il Software Postazione di Lavoro compatibile con il proprio computer (il software può essere scaricato dalla pagina "Software per CRS/CNS" - Servizi di certificazione digitale - del sito di Lombardia Informatica,)*

*Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito di Regione Lombardia o scrivendo una e-mail a: [CRS@pec.lispa.it](mailto:CRS@pec.lispa.it).*

## **Cosa è SPID?**

*SPID è il Sistema Pubblico di Identità Digitale che garantisce a tutti i cittadini e le imprese un accesso unico, sicuro e protetto ai servizi digitali della Pubblica Amministrazione.*

*Consiste in una username e una password (credenziali base) con le quali si può accedere, per esempio, alla consultazione delle informazioni; mediante un codice generato all'istante (one time password) che si riceverà sul proprio telefonino, è possibile accedere a servizi che richiedono maggior sicurezza, come la compilazione di istanze.*

*L'identità SPID si ottiene facendone richiesta ad uno degli identity provider (Gestore di identità digitale) accreditati. Ciascun utente può scegliere liberamente il gestore di identità preferito fra quelli accreditati (e quindi autorizzati) dall'Agenzia per l'Italia digitale (AgID). Per saperne di più: [www.agid.gov.it/it/piattaforme/spid](http://www.agid.gov.it/it/piattaforme/spid)*

## **1.2 Perché la Carta dei servizi per i servizi on line**

La Carta dei Servizi è un importante strumento di comunicazione per la costruzione di un rapporto positivo tra il Comune che eroga i servizi e i propri cittadini che li fruiscono. Attraverso la presente Carta dei Servizi è possibile conoscere e verificare:

- i principi generali e gli obiettivi che guidano e orientano i servizi on line offerti dal Comune
- i servizi erogati attraverso il portale dei servizi on line del Comune
- gli standard di qualità dei servizi erogati
- le forme di partecipazione e tutela dei cittadini
- gli obiettivi proposti per il miglioramento dei servizi

La Carta dei Servizi è un documento dinamico che, in funzione dei cambiamenti organizzativi ed istituzionali, sarà soggetta ad aggiornamenti. Essa, pertanto, mantiene la sua validità sino all'approvazione della versione successiva.

## **1.3 Principi ispiratori della Carta**

La carta dei servizi si ispira alla "Direttiva Ciampi" del 27 gennaio 1994 ed i principi fondamentali ai quali fa riferimento sono:

### **Eguaglianza e Imparzialità**

I servizi sono erogati rispettando i principi di uguaglianza e imparzialità che governano la Pubblica Amministrazione: il principio. Seppur in un contesto di servizi telematici che implicitamente garantiscono obiettività, neutralità e imparzialità verso tutti i cittadini, il Comune adotta modalità adeguate di prestazioni in caso di particolari condizioni personali e sociali degli utenti, ad esempio fornendo supporto e assistenza presso lo Sportello del cittadino in caso di bisogno e organizzando corsi e incontri di

alfabetizzazione al portale dei servizi on line, al fine di garantire parità dei diritti fondamentali e, nei limiti del possibile, adeguamento delle modalità di erogazione del servizio alle esigenze dei singoli utenti.

### **Ascolto e Partecipazione**

E' favorito l'ascolto e la partecipazione dei cittadini. Tutti possono formulare suggerimenti e presentare reclami o segnalazioni al fine di migliorare il servizio e la modalità per farlo è bene segnalata all'interno del sito e del portale dei servizi on line.

### **Chiarezza e Trasparenza**

Anche per i servizi on line il Comune garantisce la semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente affinché il cittadino possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, verificare la corretta erogazione del servizio fornito con la conoscenza dei tempi previsti e del responsabile del procedimento che lo riguarda.

### **Efficacia ed Efficienza**

Il Comune mira ad un continuo miglioramento, sia tecnologico che dei contenuti dei servizi offerti. I livelli di qualità del servizio sono garantiti attraverso l'aggiornamento e la formazione costante del personale, la ricerca di una migliore organizzazione, l'attuazione di misure che rendano sempre più agevole e rapido l'accesso ai servizi on line, il continuo aggiornamento della modulistica, delle informazioni e dei servizi presenti sul sito web.

### **Continuità e Sicurezza del servizio**

Il servizio è garantito in maniera continuativa, 24 ore al giorno e 365 giorni l'anno, salvo cause di forza maggiore. Le eventuali interruzioni di erogazione dei servizi on line -ad esempio per manutenzioni delle infrastrutture- sono comunicate agli utenti mediante il sito internet del Comune nei giorni precedenti e non sono mai programmati in prossimità di scadenze significative.

### **Cortesìa, Disponibilità e Professionalità**

Anche attraverso lo strumento telematico, il rapporto con il cittadino è improntato alla cortesia, all'ascolto, al rispetto e all'attenzione. Il Comune garantisce la corretta informazione, la tempestività di risposta in caso di richiesta effettuata on line e la disponibilità del personale nel fornirla.

### **Tutela della privacy**

La gestione dei dati personali forniti dall'utente per l'effettuazione di operazioni telematiche è in linea con le prescrizioni normative in tema di privacy (Regolamento europeo n. 679/2016).

## 1.4 Gli obiettivi del Comune con i servizi on line

Per il Comune di Rho, l'erogazione dei servizi on line non è solo un adempimento, ma parte di una strategia che, supportata dall'evoluzione della normativa, tende sempre più a:

- evitare che per la fruizione dei servizi comunali sia necessaria la presenza fisica, anche in una logica di supporto alla conciliazione dei tempi di vita e di lavoro
- limitare al massimo gli spostamenti non necessari, anche in una logica di riduzione del traffico veicolare e quindi dell'inquinamento atmosferico
- limitare l'utilizzo della carta per veicolare le informazioni, anche in una logica di riduzione del consumo di alberi
- dare una immagine più moderna e al passo con i tempi della pubblica amministrazione, cercando di evitare -ove possibile- di essere percepita come burocratica e caratterizzata da procedure obsolete.

## 2. I servizi offerti e gli standard di qualità

### 2.1 Lo sportello informativo on line

Direttamente dal sito istituzionale (come evidenziato nella figura seguente) è possibile accedere alla sezione "Come fare per?" per rilevare informazioni sui servizi o la modulistica o alla sezione "Sportello del Cittadino/QUIC -modulistica" per rilevare le schede informative o la modulistica sui procedimenti dell'ente. Si riporta di seguito il link (cioè il collegamento informatico) a tali sezioni:

<https://www.comune.rho.mi.it/modulistica>

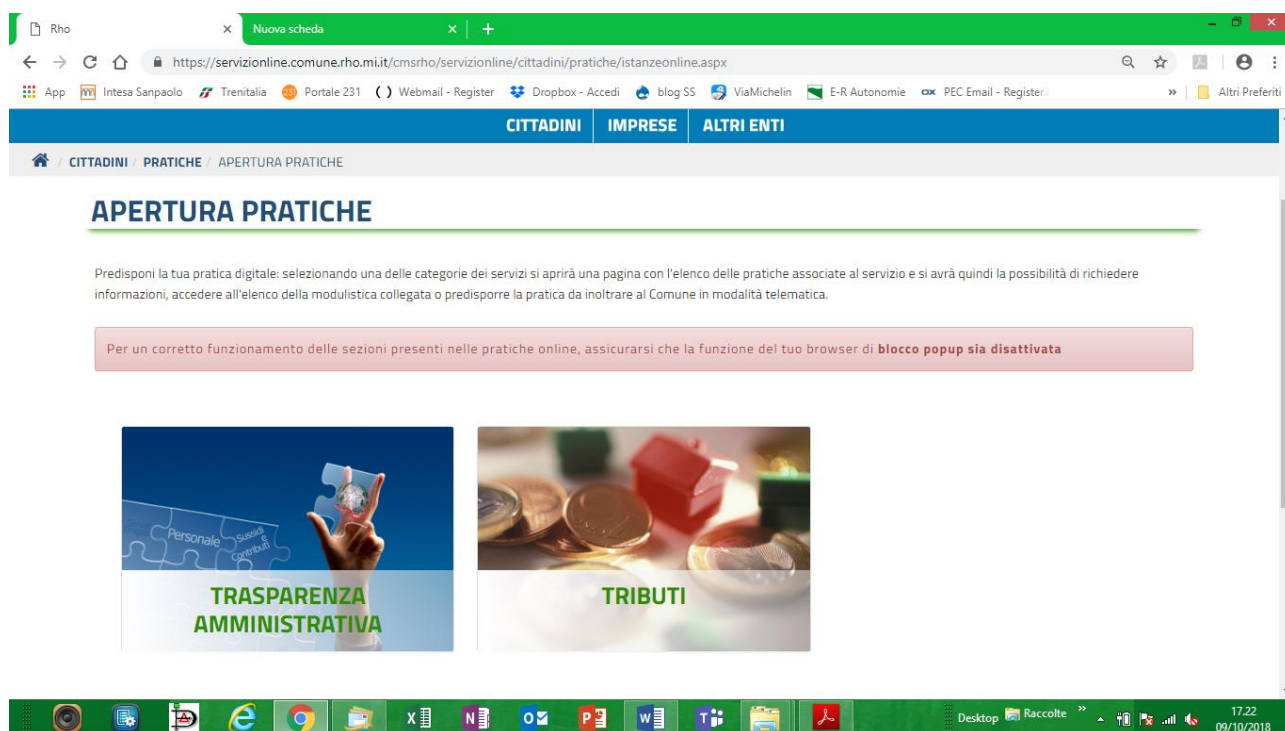
The screenshot shows the website of the Comune di Rho. The header includes the logo and name of the municipality, along with navigation links for 'IL COMUNE', 'LA CITTÀ E IL TURISMO', 'SERVIZI ONLINE', and 'CERTIFICATI ONLINE'. A search bar is visible with the text 'Cerca'. Below the header, there are several sections: 'Cura della città', 'Pianificazione e Sviluppo', 'Sicurezza', 'Benessere sociale', and 'Giovani'. The main content area features a large banner for the Disney Pixar movie 'Gli Incredibili' (The Incredibles) with the text 'Cin& città con Gli incredibili due. Il 7 e 14 ottobre dalle ore 15. Ultimo spettacolo alle ore...'. To the right of the banner, there is a section titled 'EVENTI IN PRIMO PIANO' listing several events with dates and locations. On the far right, there is a vertical menu with options: 'Giornata della partecipazione - Dirò la mia', 'Come fare per...', 'Consiglio Comunale Online', 'Sportello del cittadino / QUIC', '- Modulistica', '- Appuntamenti per demografici', and 'Segnalazioni Comuni-Chiamo'. Two yellow arrows point to the 'Come fare per...' and 'Sportello del cittadino / QUIC' options.



## 2.2 I procedimenti attivabili dal portale "servizi on line"

Attraverso il portale "servizi on line" è possibile accedere a numerosi servizi, in fase di ulteriore implementazione e soggetti a variazioni e aggiornamenti nel tempo. Per tale motivo si è reputato opportuno indicare all'interno della presente Carta dei Servizi dove sono presenti tali servizi, creando dei link (cioè collegamenti informatici) al portale per l'elenco aggiornato dei procedimenti presenti e le modalità di fruizione.

I procedimenti attivabili tramite il portale sono presenti nella sezione "[Apertura pratiche](#)". A tale sezione si arriva tramite il percorso "Servizi on line/pratiche/apertura pratiche"; i procedimenti sono organizzati per ambito tematico (Trasparenza amministrativa, Tributi, ecc.).



Rho

Nuova scheda

https://servizionline.comune.rho.mi.it/cmsrho/servizionline/cittadini/pratiche/istanzeonline.aspx

App Intesa Sanpaolo Trenitalia Portale 231 Webmail - Register Dropbox - Accedi blog SS ViaMichelin E-R Autonomie PEC Email - Register Altri Preferiti

CITTADINI IMPRESE ALTRI ENTI

CITTADINI / PRATICHE / APERTURA PRATICHE

### APERTURA PRATICHE

Predisponi la tua pratica digitale: selezionando una delle categorie dei servizi si aprirà una pagina con l'elenco delle pratiche associate al servizio e si avrà quindi la possibilità di richiedere informazioni, accedere all'elenco della modulistica collegata o predisporre la pratica da inoltrare al Comune in modalità telematica.

Per un corretto funzionamento delle sezioni presenti nelle pratiche online, assicurarsi che la funzione del tuo browser di **blocco popup** sia **disattivata**

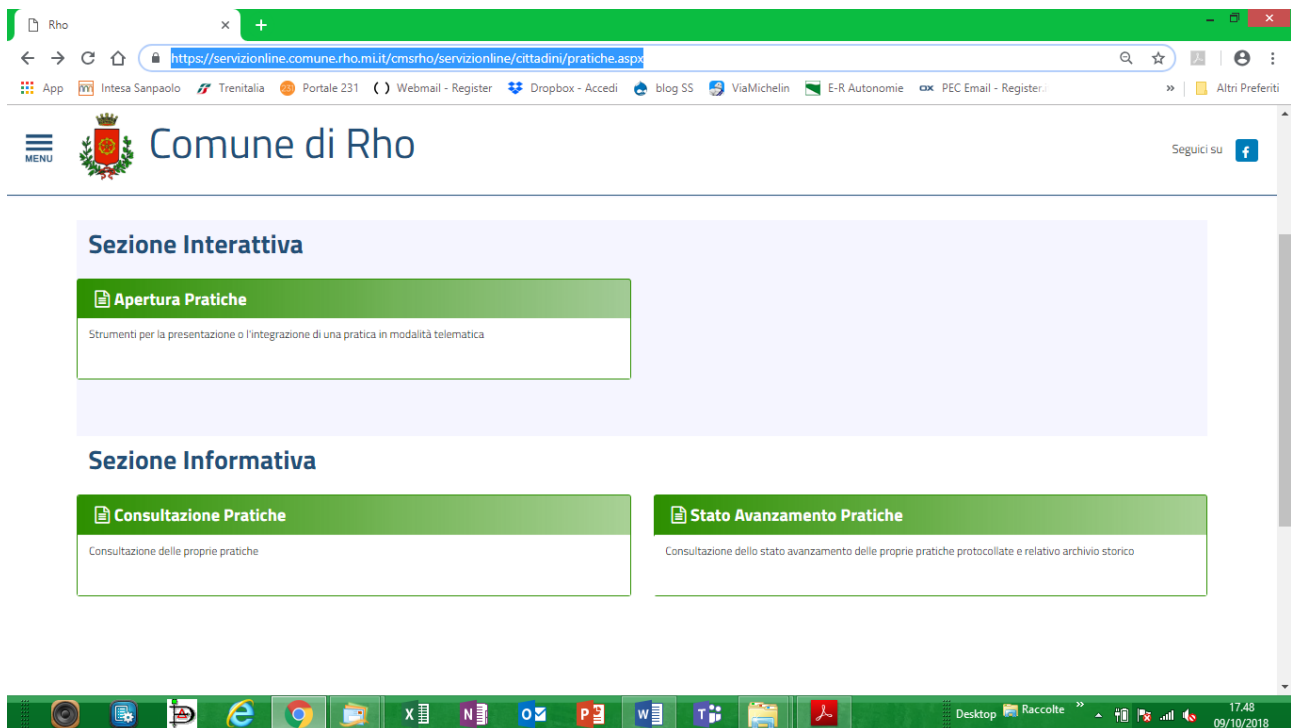
**TRASPARENZA AMMINISTRATIVA**

**TRIBUTI**

Desktop Raccolte 17:22 09/10/2018

Nella Sezione Informativa è invece possibile avviare:

- la [consultazione delle proprie pratiche avviate presso il Comune](#)
- la [consultazione dello stato di avanzamento delle proprie pratiche protocollate e relativo archivio storico](#)



### 2.3 I procedimenti attivabili dal sito del Comune

Altri procedimenti attivabili direttamente dal sito del comune ([www.comune.rho.mi.it](http://www.comune.rho.mi.it)) sono:

- I "**certificati on line**", un servizio accessibile dalla Home page del sito, che permette agli utenti registrati sul portale di ricevere direttamente sul proprio PC i **certificati Anagrafici e di Stato Civile con timbro digitale**, quali:
  - Certificato di Residenza
  - Certificato di Stato di Famiglia
  - Certificato di Cittadinanza Italiana
  - Certificato di Esistenza in Vita
  - Certificato anagrafico cumulativo di Residenza e Stato di Famiglia
  - Certificato anagrafico cumulativo di Residenza, Cittadinanza, Stato Civile
  - Certificato anagrafico cumulativo di Residenza, Cittadinanza, Godimento Diritti Politici
  - Certificato di Nascita
  - Certificato di Morte
  - Certificato di Matrimonio
  
- La **gestione di segnalazioni** relative a strade, marciapiedi, verde pubblico, degrado, segnaletica, servizi pubblici, edifici pubblici, animali; la segnalazione viene gestita tramite registrazione all'applicativo Comuni-chiamo, un servizio accessibile dalla Home page del sito del Comune.
  
- Il servizio nazionale dei pagamenti **PAGOPA**, che consente a cittadini e imprese di effettuare pagamenti verso le pubbliche amministrazioni e i gestori di servizi di pubblica utilità in modalità elettronica, potendo scegliere il prestatore del servizio di pagamento (banca, istituto di pagamento, Poste.) e il canale tecnologico di

pagamento preferito. La procedura online per i pagamenti è attiva tutti i giorni, 24 ore su 24 e permette anche di poter verificare lo stato di un pagamento già attivato.

## **2.4 Gli standard di qualità**

Al fine di misurare e verificare in modo oggettivo il livello di qualità offerto rispetto ai servizi on line, il Comune ha individuato, alcuni standard di qualità e i relativi valori obiettivo garantiti.

Con standard si intende un indicatore oggettivo in grado di misurare le attività svolte dal Comune, in modo da garantire un livello di qualità il più alto possibile. Nel caso in cui uno standard tra quelli garantiti non venga rispettato, gli utenti e le utenti possono presentare reclamo secondo le modalità indicate nel capitolo successivo. Il Comune, valutata la fondatezza del reclamo, mette a disposizione, per chi ne ha diritto ed entro 30 giorni, un indennizzo a scelta, secondo disponibilità, tra un biglietto per la Piscina Comunale, un biglietto per una manifestazione organizzata dal Comune o una pubblicazione del Comune.

### **Gli standard di qualità per i servizi on line del Comune**

<b>Standard di qualità</b>	<b>Obiettivo 2019</b>	<b>Indennizzo</b>
<i>Numero di procedimenti a cui è possibile accedere on line</i>	<i>Almeno 15</i>	<i>Non previsto</i>
<i>Consegna da parte dello Sportello del Cittadino delle credenziali (PIN) per l'attivazione della CNS (Carta Nazionale dei Servizi) o della CRS (Carta Regionale dei Servizi) per la fruizione dei servizi on line</i>	<i>In tempo reale</i>	<i>Non previsto</i>
<i>Tempo massimo entro il quale viene data una risposta alle mail di richiesta di informazioni -inviata all'indirizzo <a href="mailto:sportello.delcittadino@comune.rho.mi.it">sportello.delcittadino@comune.rho.mi.it</a></i>	<i>Entro 3 gg lavorativi</i>	<i>Non previsto</i>
<i>Tempo massimo entro il quale viene data una risposta a reclami e segnalazioni inviati via mail all'indirizzo <a href="mailto:sportello.delcittadino@comune.rho.mi.it">sportello.delcittadino@comune.rho.mi.it</a> o tramite l'applicativo Comuni-chiamo</i>	<i>Entro 30 gg lavorativi</i>	<i>Non previsto</i>
<i>Numero di giorni annui in cui il sito non eroga servizi in quanto in manutenzione</i>	<i>Max 2 gg/anno</i>	<i>Non previsto</i>

## **3. L'ascolto dell'utenza e la valutazione del servizio**

### **3.1 Gli strumenti per l'ascolto e la valutazione del servizio**

L'ascolto dell'utenza è un impegno prioritario del Comune di Rho, che ha attivato:

- periodiche indagini (anche on line) tese a rilevare il livello di soddisfazione

dell'utenza -i risultati, sempre rilevati in forma anonima, vengono pubblicizzati e resi noti tramite il sito istituzionale e le altre forme di comunicazione;

- analisi dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti, inviate tramite l'applicativo Comuni-chiamo, la mail ([sportello.delcittadino@comune.rho.mi.it](mailto:sportello.delcittadino@comune.rho.mi.it)) o il telefono (02.93.33.2.700) dello Sportello del Cittadino o consegnate direttamente allo Sportello del Cittadino in via De Amicis, 1;
- una verifica periodica delle situazioni in cui non vengono rispettati gli standard contenuti nella Carta dei Servizi - i risultati di tali verifiche sono resi noti attraverso il sito istituzionale e le altre forme di comunicazione.

### **3.2 I diritti e i doveri**

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e nell'erogazione dei servizi -anche on line- del Comune hanno diritti e doveri.

*Il personale del Comune deve:*

- garantire sempre i migliori standard di qualità del servizio, di semplificazione del linguaggio e aggiornamento delle procedure e tutele della privacy;
- garantire sempre, nel rispetto delle normative e delle procedure, l'efficacia e l'efficienza delle attività amministrative;
- erogare il servizio con cortesia, tempestività, puntualità, disponibilità e senza discriminazioni, ascoltando sempre con attenzione le esigenze e le richieste.

*L'utenza deve:*

- fornire all'Ente con precisione e puntualità quanto richiesto per l'erogazione dei servizi o per il perfezionamento degli atti;
- essere cortese, corretta, rispettosa e collaborativa con il personale del Comune e con gli altri utenti.

Come si vede i doveri del personale si traducono in diritti dell'utenza, i doveri di ciascun utente si traducono in diritti della comunità.