



COMUNE DI RHO



# Carta dei servizi

Edizione nr. 2. 2017



COMUNE DI RHO

# Carta dei servizi



## Sommario

Sommario.....	2
Presentazione .....	3
Introduzione .....	3
Che cos'è la Carta dei servizi del Quic.....	3
Principi.....	4
Eguaglianza e Imparzialità .....	4
Ascolto e Partecipazione .....	4
Chiarezza e Trasparenza.....	4
Efficacia ed Efficienza .....	4
Continuità e Sicurezza del servizio .....	4
Cortesia, Disponibilità e Professionalità .....	4
Percorso di qualità del Quic .....	5
La struttura della Carta dei Servizi .....	5
Gli obiettivi .....	5
Descrizione dello Sportello Quic .....	6
Area Accoglienza.....	6
Punto Info desk.....	6
Gli Sportelli Polifunzionali per il Cittadino.....	7
Area sociale .....	7
Area del cittadino.....	7
Fattori di Qualità e Standard .....	11
Rapporti con i cittadini .....	15
Informazione e ascolto dei cittadini.....	15
Partecipazione dei cittadini:reclami e suggerimenti .....	15
Indagini di soddisfazione dell'utente .....	16
Progetti di miglioramento per 2018 .....	16
Informazioni utili .....	16
Orari di accesso agli sportelli.....	16
Dove siamo .....	16



COMUNE DI RHO

# Carta dei servizi



## Presentazione

Le aspettative nei confronti del servizio pubblico crescono e si modificano ogni giorno. Affinché i servizi siano sempre all'altezza, l'Amministrazione di Rho ha impegnato risorse per costruire canali di ascolto e una organizzazione interna adeguata.

L'ascolto e la valutazione della soddisfazione degli utenti hanno un valore fondamentale ma anche strategico perché producono effetti che coinvolgono l'intera organizzazione.

Con l'apertura dello sportello "Qui Comune" (Quic), l'Amministrazione Comunale ha voluto fare un ulteriore passo per migliorare il rapporto con i cittadini, nell'ottica di rinnovamento della Pubblica Amministrazione per fornire servizi qualificati ma soprattutto in modo semplice e veloce.

Lo sportello Quic, infatti, riunisce in un unico luogo le procedure comunali che prima erano accessibili solo rivolgendosi a diversi uffici, e scegliendo un nuovo orario di apertura più ampio e più flessibile che risponda il più possibile alle necessità di accesso dei cittadini.

L'intento è quello di avvicinare concretamente la Pubblica Amministrazione ai cittadini, assicurando un servizio efficiente nell'ambito di una struttura logistica unitaria, accogliente e facilmente accessibile.

Oggi, in un'ottica di continuo e costante miglioramento dei rapporti con i cittadini, viene proposta la seconda edizione della Carta dei Servizi del Quic che, all'insegna della trasparenza dell'azione amministrativa, descrive i servizi offerti, le modalità di accesso, i tempi e le fasi del procedimento

## Introduzione

### Che cos'è la Carta dei servizi del Quic

La Carta dei Servizi è un importante strumento di comunicazione per la costruzione di un rapporto positivo tra il Comune e i propri cittadini.

Infatti attraverso la Carta dei Servizi è possibile conoscere e verificare:

- i principi generali e gli obiettivi che guidano e orientano lo Sportello Quic
- i servizi erogati dal Quic
- i documenti che occorre possedere e presentare per accedere ad un particolare servizio e/o ottenere un determinato documento
- 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 pertanto:

- è una modalità di comunicazione tra il Comune e i cittadini e di tutela dei loro diritti;
- è uno strumento di trasparenza, in quanto esplicita e formalizza il livello di prestazione dei servizi erogati;
- si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un rapporto tra il Comune e i cittadini nell'erogazione dei servizi comunali.

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



COMUNE DI RHO

# Carta dei servizi



## Principi

La Carta dei Servizi si ispira alla Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”.

Attraverso la Carta dei Servizi “qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico, individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore. Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l’intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione”.

Il principio ispiratore della Carta dei Servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un’ottica di trasparenza, imparzialità ed uguaglianza.

I principi fondamentali ai quali la Carta dei Servizi fa riferimento sono Infatti:

### Eguaglianza e Imparzialità

I servizi sono erogati rispettando i principi che governano la Pubblica Amministrazione: il principio di uguaglianza e il principio di imparzialità. Gli operatori svolgono la loro attività secondo criteri di obiettività e neutralità garantendo comportamenti di imparzialità verso tutti i cittadini e contemporaneamente adottano modalità adeguate di prestazioni in caso di particolari condizioni personali e sociali degli utenti. Ciò significa parità dei diritti fondamentali e 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.

### Chiarezza e Trasparenza

Si 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 di Rho mira ad un continuo miglioramento. I livelli di qualità del servizio sono garantiti attraverso l’aggiornamento e la formazione costante del personale, la ricerca di una migliore organizzazione, il continuo aggiornamento della modulistica e delle informazioni sul sito web.

### Continuità e Sicurezza del servizio

Il servizio è garantito in maniera continuativa nel rispetto della normativa vigente, salvo cause di forza maggiore. Le eventuali interruzione di erogazione dei servizi o variazioni negli orari del servizio sono comunicate ai cittadini mediante sito web del Comune e apposita segnaletica negli uffici nei 2 giorni precedenti.

### Cortesìa, Disponibilità e Professionalità

Il rapporto con il cittadino è improntato alla cortesia, all’ascolto, al rispetto e all’attenzione. Il Comune di Rho garantisce la corretta informazione e la disponibilità del personale nel fornirla.



COMUNE DI RHO

## Carta dei servizi



### Percorso di qualità del Quic

La realizzazione della Carta dei Servizi si inserisce in un più complesso percorso di qualità che evidenzia l'impegno dell'Amministrazione nell'offrire servizi che rispondono alle esigenze dei cittadini.

L'apertura dello Sportello del Cittadino realizzata nel 2011 e la sua implementazione, infatti, ha risposto all'esigenza di :

- mettere al centro della propria azione il cittadino, garantendo sempre più qualità e accessibilità ai servizi di front-office e dimostrando attenzione all'ascolto delle sue esigenze;
- semplificare le procedure per il rilascio di atti, certificati, documenti, nella logica della massima efficienza e del minimo spreco di tempo e di risorse;
- porsi sempre più come punto di riferimento per i cittadini per tutti i servizi di competenza del Comune;
- coinvolgere il proprio personale nell'approccio alla soddisfazione del cittadino e al miglioramento continuo delle procedure.

### La struttura della Carta dei Servizi

Attraverso questo strumento i cittadini potranno conoscere :

- i principi generali e gli obiettivi che guidano ed orientano il servizio;
- la descrizione e l'organizzazione del servizio;
- la descrizione dei diversi servizi erogati;
- gli indicatori e standard di qualità dei servizi direttamente gestiti;
- la modalità di partecipazione dei cittadini;
- i progetti di miglioramento.

### Gli obiettivi

Lo sportello Quic persegue i seguenti obiettivi:

- essere l'unico punto di riferimento per il cittadino per l'ascolto ed il soddisfacimento delle sue esigenze;
- aumentare la soddisfazione dell'utente grazie ad un ambiente accogliente, a una relazione efficace e a una disponibilità di orari di apertura più ampia e flessibile;
- rispettare i tempi di risposta alle richieste dei cittadini;
- favorire l'ascolto e la partecipazione dei cittadini.



COMUNE DI RHO

## Carta dei servizi



### Descrizione dello Sportello Quic

Il Quic ponendosi come unico punto di riferimento, gestisce, anche per conto degli altri uffici comunali, numerosi procedimenti in un contesto accogliente e polifunzionale.

Gli spazi del Quic sono stati progettati nell'ottica della massima funzionalità degli sportelli, di accoglienza e di garanzia della privacy e della riservatezza del cittadino.

#### Area Accoglienza

Per l'attesa è stato predisposto uno spazio di accoglienza con una postazione informatica al servizio del pubblico e collegata ai principali siti istituzionali. E' possibile trovare anche brochure, opuscoli e informazioni sui servizi erogati e gli eventi organizzati in città e sul territorio.

L'accesso agli sportelli avviene prelevando un biglietto dal totem dell'eliminacode con numerazione progressiva per ogni specifico servizio. I cittadini possono pertanto attendere, seduti su comodi divani, il proprio turno evidenziato con una chiamata sia vocale sia tramite monitor.

Per rendere più accogliente l'attesa è stato predisposto uno spazio attrezzato dedicato ai bambini. E' inoltre presente una cabina foto automatica per i cittadini che devono rinnovare la carta di identità.

#### Punto Info desk

Lo Sportello Informativo del Quic rappresenta il primo punto di contatto, di informazione e di orientamento. E' preposto a fornire informazioni di primo livello su tutti i servizi comunali nonché informazioni generali relative ai servizi presenti in città: per alcuni servizi tecnici o specialistici, i cittadini vengono indirizzati agli uffici di competenza. Presso lo Sportello Info desk è possibile:

- ricevere la modulistica dei servizi comunali;
- consultare e/o ritirare documenti;
- presentare reclami o segnalazioni;
- firmare proposte di legge di iniziativa popolare;
- richiedere la password per i servizi on line;
- richiedere il Pin per la propria CRS (Carta regionale dei Servizi);
- richiedere informazioni per appuntamenti con Sindaco e/o Assessori;
- prenotare le sale dell'Auditorium;
- ricevere supporto per la prenotazione di appuntamenti per passaporto e carta di identità elettronica;
- ritirare il tesserino venatorio

L'Info desk gestisce anche lo Sportello Telefonico - Call Center nonché le richieste mail fornendo negli stessi orari di apertura dello Sportello:

- informazioni sui servizi comunali;
- informazioni sulle procedure gestite dal Comune;
- richieste di conferme dati da parte di enti e società private.



COMUNE DI RHO

## Carta dei servizi



### Gli Sportelli Polifunzionali per il Cittadino

Gli sportelli gestiscono direttamente procedimenti di propria competenza, così articolati:

#### AREA SOCIALE

Lo Sportello Sociale e Pubblica Istruzione gestisce con la dovuta privacy i seguenti servizi:

- Istanza per assegno nucleo familiare;
- Istanza per assegno di maternità;
- Segretariato sociale;
- Presa di appuntamenti con gli assistenti sociali per gli utenti non ancora in carico al servizio;
- Presa appuntamenti con Assessore Servizi Sociali, con Responsabile Area Adulti e famiglie;
- Consegna ticket di contributo economico;
- Iscrizioni ai corsi di nuoto e ginnastica;
- Istanza dote scuola.

#### AREA DEL CITTADINO

Lo Sportello del Cittadino eroga i seguenti servizi:

- Istanze di residenza;
- Istanze di cambio di indirizzo;
- Rilascio carta di identità;
- Autentica di firma (solo su dichiarazioni sostitutive di atto notorio ai sensi del DPR 445/2000 e su documenti espressamente previsti per legge) e per dichiarazioni anticipate di volontà;
- Autentica di fotografia;
- Rilascio certificati di anagrafe e stato civile;
- Rilascio certificati anagrafici storici;
- Rilascio estratti e copie integrali;
- Rilascio certificati di iscrizione liste elettorali;
- Rilascio tessere ed etichette elettorali;
- Autenticazione di sottoscrizioni in occasione di consultazioni elettorali;
- Denuncia di nascita;
- Istanze per pubblicazione di matrimonio;
- Istanze per unioni civili;
- Registrazione del consenso o rifiuto alla donazione degli organi in occasione del rilascio della carta di identità;
- Rilascio pass per residenti per parcheggio gratuito via Risorgimento;
- Rilascio pass per transito Zona Traffico Limitato;

Gli sportelli gestiscono inoltre alcune fasi dei procedimenti di competenza di altri uffici: anagrafe, cultura, demanio, ecologia, economato, edilizia privata, elettorale, leva, mobilità, opere pubbliche, personale, pianificazione, polizia locale, pubblica istruzione, segreteria generale, messi, servizi sociali, servizi tecnologici, sport, strade, stato civile, suapct.

In questo caso gli operatori eseguono la verifica documentale dei documenti e delle istanze presentate ed inoltrano contestualmente la pratica protocollata all'ufficio di back office competente per la presa in carico.



COMUNE DI RHO

## Carta dei servizi



Si possono presentare presso il Quic le seguenti istanze riferite agli uffici:

### Anagrafe

Acquisizione istanza iscrizione anagrafica e dimora abituale  
Acquisizione istanza per cancellazione anagrafica  
Acquisizione istanza di iscrizione nello schedario della popolazione temporanea;  
Acquisizione istanza per registrazione o cancellazione convivenze di fatto  
Acquisizione istanza per modifica dati anagrafici (per cittadini stranieri)  
Acquisizione istanza per attestazione di soggiorno (cittadini comunitari)

### Biblioteca

Acquisizione domanda di iscrizione elenco associazioni

### Contratti

Acquisizione richiesta rimborso danni da responsabilità civile

### Cultura

Acquisizione domanda per richiesta patrocini, contributi economici, utilizzo tariffa agevolata gratuito di spazi comunali  
Acquisizione domanda per richiesta utilizzo Sale di Villa Burba  
Acquisizione domanda per collaborazione per organizzazione manifestazioni

### Demanio Patrimonio Catasto

Acquisizione domanda di richiesta orti e rinunce  
Acquisizione domanda di richiesta assegnazione e acquisto terreni ed edifici diversi dalle abitazioni  
Acquisizione domanda di richiesta spazi per associazioni  
Acquisizione domanda di istanza di adesione alla trasformazione dei diritti di superficie

### Elettorale

Acquisizione domanda di richiesta iscrizione Albi giudici popolari  
Acquisizione domanda di richiesta iscrizione/cancellazione Albo scrutatori  
Acquisizione domanda di richiesta iscrizione/cancellazione Albo Presidenti di seggio

### Energia

Acquisizione documentazione relativa al controllo caldaie  
Acquisizione istanza per presunto Inquinamento acustico

### Giovani

Acquisizione istanza per servizio civile volontario

### Istruzione

Acquisizione domanda borse di studio



COMUNE DI RHO

## Carta dei servizi



### Leva

Acquisizione prenotazioni esiti di leva e informazioni dati ruoli matricolari

### Personale

Acquisizione proposta di collaborazione  
Acquisizione domanda di partecipazione a concorso pubblico  
Acquisizione domanda di partecipazione a selezione o avviso di ricerca  
Acquisizione curriculum vitae e richieste di lavoro  
Acquisizione domanda di stage e tirocinio

### Pianificazione Territoriale

Acquisizione istanza per certificato di destinazione urbanistica  
Acquisizione istanza per verifica vincoli ambientali  
Acquisizione istanza per verifica compatibilità urbanistica  
Acquisizione istanza per richiesta autorizzazione per piani attuativi e programmi integrati  
Acquisizione istanza per verifica requisiti soggettivi per alloggi EEP  
Acquisizione istanza per verifica stima prezzo di vendita alloggi EEP  
Acquisizione istanza per trasformazione regime suolo alloggi EEP

### Polizia Locale

Acquisizione istanza di documenti e atti vari relativi ai sinistri  
Acquisizione istanza di tesserino invalido  
Acquisizione istanza di occupazioni suolo pubblico per ponteggi edilizi  
Acquisizione istanza di occupazioni suolo pubblico per promozione e attività varie  
Acquisizione istanza di occupazioni suolo pubblico con tavolini  
Acquisizione istanza per banchetti beneficenza, attività religiosa, attività promozionali private, manifestazioni sportive  
Acquisizione istanza per manifestazioni  
Acquisizione istanza di autorizzazione per pubblicità temporanea  
Acquisizione istanza di autorizzazione per pubblicità su veicoli  
Acquisizione segnalazione veicoli in stato di abbandono  
Acquisizione istanza di archiviazione verbali del codice della strada - esercizio potestà autotutela  
Acquisizione istanza di rateizzazione sanzioni pecuniarie  
Acquisizione istanza di rimborso sanzioni pecuniarie

### Segreteria - Assistenza Organi Istituzionali

Acquisizione petizioni  
Acquisizione accesso atti (semplice, civico, generalizzato)

### Servizi Sociali - Unità' Anziani

Acquisizione istanza per contributo economico  
Acquisizione istanza per contributo assegno di cura  
Acquisizione istanza per concessione contributo integrativo retta  
Acquisizione istanza per trasporto malati oncologici, patologie invalidanti, over 65 in carrozzina  
Acquisizione istanza per concessione servizio trasporto anziani per terapie ed esami  
Acquisizione istanza per concessione servizio assistenza domiciliare  
Acquisizione istanza per concessione servizio pasti a domicilio  
Acquisizione istanza per concessione servizio teleassistenza



COMUNE DI RHO

## Carta dei servizi



Acquisizione istanza per accesso centro diurno anziani  
Acquisizione iscrizione centro diurno

### Servizi Sociali - Famiglia -Disabili

Acquisizione istanza per alloggio ERP  
Acquisizione istanza per contributo economico  
Acquisizione istanza per patrocinio e contributi alle associazioni ed Enti  
Acquisizione istanza per contributo assegno di cura per disabili  
Acquisizione istanza per concessione contributo integrativo retta per disabili  
Acquisizione istanza per trasporto disabili  
Acquisizione istanza per contributo assegno di cura  
Acquisizione istanza per concessione contributo integrativo retta  
Acquisizione istanza per lavori di Pubblica utilità  
Acquisizione istanza Reddito di Inclusione (REI)

### Servizi Tributari

Acquisizione dichiarazione IMU  
Acquisizione richiesta rimborso  
Acquisizione dichiarazione per immobili concessi gratuitamente a parenti di primo grado  
Acquisizione richieste di rateazione TARSU  
Acquisizione richieste di installazione mezzi pubblicitari/insegne permanenti

### Sport

Acquisizione domanda per richiesta patrocini, contributi economici, utilizzo gratuito di palestre e altri spazi similari  
Acquisizione domanda per richiesta di utilizzo impianti sportivi comunali e Nuvola Rossa  
Acquisizione domanda per richiesta di collaborazione per l'organizzazione di manifestazioni

### Strade e Cimiteri

Acquisizione autorizzazione posa Monumenti funebri, Tombe e Cappelle Gentilizie

### Stato Civile

Acquisizione istanza per celebrazione di matrimonio civile  
Acquisizione istanza per celebrazione unione civile  
Acquisizione istanza per separazione e divorzio in comune  
Acquisizione istanza per conferimento cittadinanza jure sanguinis  
Acquisizione istanza per riconoscimento cittadinanza per nascita e residenza  
Acquisizione istanza per rettifica atti di stato civile

### Sportello Unico attività produttive - Suap

Acquisizione comunicazione modifica ascensori/montacarichi  
Acquisizione comunicazione messa in servizio nuovi ascensori/montacarichi in servizio privato  
Acquisizione istanza per occupazione suolo pubblico per attività commerciale

### Verde e Arredo urbano

Acquisizione richieste di sponsorizzazione aree a verde  
Acquisizione autorizzazioni abbattimenti, trapianti e potature straordinarie di alberi ad alto fusto in ambito privato



COMUNE DI RHO

## Carta dei servizi



### Fattori di Qualità e Standard

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative dei cittadini. Costituisce pertanto un elemento da cui dipende la percezione dei cittadini della qualità dei servizi erogati.

I fattori di qualità individuati sono :

- Livello di ricettività
- Accessibilità dei servizi
- La tempistica di erogazione di alcuni servizi di competenza diretta del Quic

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni “standard” che permettono ai cittadini di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità.

Con il termine “standard” s’intende il livello di qualità minimo che il Comune garantisce agli utenti.

Nella tabella che segue sono stati indicati i fattori da cui dipende la qualità dei servizi erogati direttamente dal Quic, gli indicatori con i quali la stessa è misurata ed i relativi standard.

Gli standard di qualità potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

Gli standard e relativi indicatori sono stati organizzati e suddivisi tra:

- GENERALI che rappresentano gli obiettivi di qualità e che si riferiscono al complesso delle prestazioni rese;
- SPECIFICI che si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese all’utente, il quale può direttamente verificarne il rispetto.

L’adeguatezza e il rispetto degli standard sono garantiti da idonei controlli interni ed azioni di monitoraggio dei servizi.



TABELLA STANDARD DI QUALITA'		INDICATORI	STANDARD	TIPO
RILASCIO CERTIFICATI ANAGRAFICI INFORMATIZZATI	Tempestività (tempi di rilascio)	Intervallo di tempo dalla richiesta al rilascio del documento	Immediato allo Sportello e con procedura certificati on line h24; 5 gg per certificati richiesti tramite posta	Specifici
	Modalità di accesso (grado di accessibilità)	Multicanalità	Allo sportello, tramite procedura digitalizzata, tramite posta, tramite posta certificata, online tramite portale	Specifici
RILASCIO CERTIFICATI ANAGRAFICI STORICI COMPILATI MANUALMENTE	Tempestività (tempi di rilascio)	Intervallo di tempo dalla richiesta al rilascio del documento	Max 10 giorni	Specifici
	Modalità di accesso (grado di accessibilità)	Multicanalità	Allo sportello, tramite posta, tramite posta certificata	Specifici
AUTENTICAZIONE DI FIRMA	Tempestività (tempi di rilascio)	Intervallo di tempo dalla richiesta all'ottenimento della autenticazione	Immediato allo sportello. Max 7 gg se a domicilio (per impossibilitati a deambulare)	Specifici
	Modalità di accesso (grado di accessibilità)	Multicanalità	Allo sportello A domicilio (solo per impossibilitati a deambulare)	Specifici
AUTENTICAZIONE DI COPIE E DI DOCUMENTI ORIGINALI (SE INFERIORI A N. 10 COPIE)	Tempestività (tempi di rilascio)	Intervallo di tempo dalla richiesta all'ottenimento della autenticazione	immediato	Specifici
	Modalità di accesso		Allo sportello	Specifici
RICHIESTA CARTE D'IDENTITÀ PER RESIDENTI	Tempestività (tempi di rilascio)	Intervallo di tempo dalla richiesta all'inoltro dei dati all'Istituto Poligrafico dello Stato. Invio della CIE da parte dell'Istituto Poligrafico. Si accede al servizio a seguito di prenotazione on line	Immediato  Circa 6 gg  Sono disponibili mediamente 400 appuntamenti mensili	Specifici



TABELLA STANDARD DI QUALITA'		INDICATORI	STANDARD	TIPO
	Modalità di accesso		Allo sportello A domicilio (solo per impossibilitati a deambulare)	Specifici
RILASCIO DI CERTIFICAZIONI DI STATO CIVILE INFORMATIZZATI (MATRIMONIO E NASCITA DAL 1975, MORTE DAL 1986)	Tempestività (tempi di rilascio)	Intervallo di tempo dalla richiesta al rilascio del certificato allo sportello	Immediato allo Sportello e con procedura certificati on line H24. 5 gg per certificati richiesti tramite posta	Specifici
	Modalità di accesso (grado di accessibilità)	Multicanalità	Allo sportello, tramite procedura digitalizzata, tramite posta, tramite posta certificata, online tramite portale.	Specifici
RILASCIO DI CERTIFICAZIONI DI STATO CIVILE COMPILATI MANUALMENTE	Tempestività (tempi di rilascio)	Intervallo di tempo dalla richiesta per certificati compilati a mano	Max 10 gg	Specifici
	Modalità di accesso (grado di accessibilità)	Multicanalità	Allo sportello, tramite posta, tramite posta certificata	Specifici
RILASCIO PASS X ZTL	Tempestività (tempi di rilascio)	Intervallo di tempo dalla richiesta al rilascio del documento	Immediato allo sportello. Max 3 gg per richiesta via mail	Specifici
	Modalità di accesso (grado di accessibilità)	Multicanalità	Allo Sportello, tramite mail	Specifici
RILASCIO PASS X RESIDENTI PER PARCHEGGIO VIA RISORGIMENTO	Tempestività (tempi di rilascio)	Intervallo di tempo dalla richiesta al rilascio del documento	Immediato allo sportello.	Specifici
	Modalità di accesso (grado di accessibilità)		Allo Sportello	Specifici
RICHIESTA DOTE SCUOLA	Tempestività (tempi di rilascio)	Intervallo di tempo dalla richiesta all'invio alla piattaforma regionale	Immediato allo sportello.	Specifici
	Modalità di accesso (grado di accessibilità)		Allo Sportello	Specifici
RICHIESTA ASSEGNO NUCLEO FAMILIARE	Tempestività (tempi di rilascio)	Intervallo di tempo dalla richiesta all'inserimento nel portale di INPS	L'istanza è protocollata immediatamente ed inserita nel portale di INPS entro 5 gg	Specifici
	Modalità di accesso		Allo Sportello	Specifici



TABELLA STANDARD DI QUALITA'		INDICATORI	STANDARD	TIPO
	(grado di accessibilità)			
RICHIESTA ASSEGNO MATERNITÀ DEL COMUNE	Tempestività (tempi di rilascio)	Intervallo di tempo dalla richiesta all'inserimento nel portale di INPS	L'istanza è protocollata immediatamente ed inserita nel portale di INPS entro 5 gg	Specifici
	Modalità di accesso (grado di accessibilità)		Allo Sportello	Specifici
RILASCIO TESSERE ED ETICHETTE ELETTORALI	Tempestività (tempi di rilascio)	Intervallo di tempo dalla richiesta al rilascio del documento	Immediato	Specifici
	Modalità di accesso (grado di accessibilità)		Allo Sportello	Specifici
DENUNCIA DI NASCITA IN COMUNE	Tempestività (tempi di rilascio)	Intervallo di tempo dalla dichiarazione alla registrazione	Immediato allo sportello	Specifici
	Modalità di accesso (grado di accessibilità)		Allo Sportello	Specifici
TUTTI I SERVIZI	Grado di accessibilità	Ore di apertura al pubblico sul totale delle ore di servizio	Non inferiore al 50%	Generale
	Livello di ricettività	Reperibilità telefonica	Sempre, con segreteria telefonica. I messaggi verranno evasi entro 3 giorni lavorativi	Generale
		Reperibilità mail	Sempre. Le richieste di informazioni verranno evase o inoltrate agli uffici di competenza entro 3 giorni lavorativi	

Si fa rinvio alla descrizione e ai tempi di evasione dei procedimenti amministrativi descritti in dettaglio nel Repertorio dei procedimenti del Comune di Rho disponibili [www.comune.rho.mi.it](http://www.comune.rho.mi.it) nella sezione "Amministrazione Trasparente".



COMUNE DI RHO

## Carta dei servizi



### Rapporti con i cittadini

#### Informazione e ascolto dei cittadini

La partecipazione e l'ascolto sono elementi fondamentali che sottendono l'impegno dell'Amministrazione nel miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati soprattutto per incentivare la capacità di dialogo tra chi eroga il servizio e chi lo riceve.

L'informazione e l'ascolto dei cittadini sono assicurati dal punto informativo "Info desk".

Sono, inoltre, a disposizione dei cittadini, sia in formato cartaceo che elettronico, le schede procedimento e la modulistica necessaria per lo svolgimento delle pratiche, nonché una postazione dedicata per la consultazione diretta della documentazione presso lo sportello Quic.

#### Partecipazione dei cittadini: reclami e suggerimenti

Lo Sportello Quic è a disposizione per ricevere eventuali suggerimenti e/o reclami di disservizi relativi ai servizi comunali o di mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta.

La segnalazione, che deve essere formulata in modo chiaro e preciso e con le informazioni necessarie per individuare la questione, può essere inviata utilizzando direttamente la piattaforma "Comuni- chiamo" attivata sul sito del Comune [www.comune.rho.mi.it](http://www.comune.rho.mi.it) o tramite apposita App, oppure esponendolo all'Info desk, per l'opportuno inserimento nella piattaforma dedicata.



COMUNE DI RHO

## Carta dei servizi



### Indagini di soddisfazione dell'utente

Il Comune di Rho assicura la verifica della qualità dei servizi erogati, il gradimento degli stessi e il livello di soddisfazione degli utenti. A tal fine, con cadenza almeno annuale, saranno periodicamente:

- analizzati i reclami e i disservizi segnalati nonché gli indicatori di qualità previsti nella presente Carta dei Servizi;
- raccolti e valutati i suggerimenti e le proposte avanzate dagli utenti.

Sono effettuati altresì periodicamente indagini di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini.

I risultati delle indagini verranno resi noti alla cittadinanza, anche mediante pubblicazione sul sito [www.comune.rho.mi.it](http://www.comune.rho.mi.it), e serviranno per la redazione di progetti di miglioramento del servizio.

### Progetti di miglioramento per 2018

Al fine di garantire ai cittadini servizi sempre più efficienti, semplificando altresì le modalità di accesso agli stessi, si prevede di implementare i servizi per il cittadino, attraverso l'accordo tra l'Agenzia di Tutela della Salute della Città Metropolitana di Milano, l'Azienda Socio Sanitaria Territoriale Rhodense e l'Amministrazione Comunale, per l'erogazione del Servizio SISS, il quale prevede:

- rilascio ai cittadini dei codici PIN/PUK relativi alla carta TS-CNS ;
- l'acquisizione del consenso del cittadino al trattamento dati effettuato con il FSE;
- il rilascio delle credenziali di accesso ai Servizi tramite GASS (Gestione Accesso Semplificato ai Servizi)
- l'effettuazione delle attività di scelta e revoca del medico di medicina generale e del pediatra di famiglia.

Sarà inoltre progressivamente attivata la presentazione digitale delle istanze.

### Informazioni utili

#### Orari di accesso agli sportelli

Nei giorni di Lunedì, Mercoledì, Venerdì è possibile accedere agli sportelli dalle ore 8.30 alle ore 13.00, il sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30.

Nei giorni di martedì e giovedì è possibile fruire dei servizi anche in orario pomeridiano e durante la "pausa pranzo" con orario continuato (ore 8.30–18.30).

Per le procedure relative allo Sportello Unico Edilizia e al Suapct gli utenti che necessitano di consulenze tecniche possono rivolgersi agli sportelli specifici nei giorni di lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.00.

Presso lo Sportello del Cittadino si possono comunque ricevere informazioni generali sui principali procedimenti e la relativa modulistica.

#### Dove siamo

Il Quic Sportello del Cittadino si trova in via De Amicis, 1 - 20017 Rho - Telefono 02 93332700

[www.comune.rho.mi.it](http://www.comune.rho.mi.it) uic@comune.rho.mi.it

Telefono 02 93332700 - 02 93332705

Tutti i moduli sono disponibili presso il Quic e sul sito web del Comune di Rho: [www.comune.rho.mi.it](http://www.comune.rho.mi.it) nella sezione "Sportello del cittadino- Quic" - Modulistica.

Le segnalazioni, reclami, suggerimenti possono essere presentati:

- di persona presso il Quic
- per telefono al n. 02.93332700
- per e-mail [quic@comune.rho.mi.it](mailto:quic@comune.rho.mi.it)
- tramite il format sul sito comunale: [www.comune.rho.mi.it](http://www.comune.rho.mi.it) - nella sezione "Segnalazioni Comuni-Chiamo"