



Comune di Rho

L'esperienza dei servizi anagrafici on line

Dott.ssa Emanuela Marcocchia
Direttore Area Affari Generali, Personale e Organizzazione
Vice Segretario Generale

Il contesto

- Il sistema di digitalizzazione on line dei certificati di anagrafe e di stato civile nasce **come evoluzione dello Sportello del cittadino** (il QuiC) inaugurato il 17/11/2011.
- Il Comune di Rho **persegue da anni la digitalizzazione dei servizi, è tra i primi Comuni a realizzare il Protocollo informatico** con l'introduzione della firma digitale (nel 2005) e **lo Sportello unico edilizia telematico** (nel 2012).
- Attenzione alle politiche di coordinamento dei tempi e degli orari (L.R. n. 28/2004) → Azione contenuta nel Piano territoriale degli orari.

Fattori abilitanti

- L'azione di revisione dei processi attuata per la progettazione del Quic.
- Finanziamento regionale – Bando «Lombardia più semplice» delle politiche dei tempi.
- Buona esperienza organizzativa derivante dai precedenti progetti.
- «Committment» del vertice politico.

Obiettivi

- Incrementare la **qualità** e l'**accessibilità** del servizio.
- Accrescere l'**efficacia dei servizi offerti** e il **livello di risposta** all'utenza.
- **Aumentare la disponibilità del servizio** per il cittadino che sceglie quando usufruirne (7 giorni x 24 ore).
- **Migliorare l'immagine** del Comune percepita all'esterno.
- **Generare economie di gestione** per l'Amministrazione grazie alla digitalizzazione dei servizi.

Il percorso

- Acquisto della soluzione tecnologica per dare valore legale al certificato emesso → (Timbro digitale/SecurePaper Appliance).
- Adeguamento del software già in dotazione all'ente per l'emissione dei certificati, ai fini della integrazione con l'Appliance di SecurePaper che crea il timbro digitale → in **un unico documento informatico entrambe le componenti: certificato e timbro digitale.**
- Lancio del servizio, avviato nel mese di **maggio 2014**, con campagna di comunicazione specifica.



Modalità di

erogazione/funzionamento (1 di 6)



Accesso con
credenziali fornite
dall'ente

www.comune.rho.mi.it



COMUNE DI RHO

Servizi online

Area informativa

- Albo Pretorio
- Amministrazione Trasparente
- Anticorruzione
- Delibere
- Comunicazioni
- Determina
- Ordinanze
- Incarchi professionali
- Calcolo IMU
- Ravvedimento IMU
- Calcolo TASI
- Ravvedimento TASI
- Statistica popolazione
- Prodotto di Consumo

Autenticazione

Accesso con autenticazione tramite login e password

Login:

Password:

Accesso

Accesso con autenticazione tramite CRS Regione Lombardia

Accesso

Emissione certificati con timbro digitale

Intestatarario certificato

Codice Fiscale:

Procedi

RHO WiFi

Modalità di erogazione funzionamento (2 di 6)

Comune di Rho - Servizi online - Internet Explorer

http://servizionline.comune.rho.mi.it/cmamo/portale/anagrafe/ Comune di Rho - Servizi onli...

Elenco certificati

Emissione certificati con timbro digitale

Intestatario certificato

Codice Fiscale: RMNPTR67L30F205J **Nominativo:** ROMANO PIETRO

Data di nascita: 30/07/1967 **Luogo di nascita:** MILANO (MI)

Tipologia di certificato

- Certificato anagrafico cumulativo (RES - CITT - SC)
- Certificato cumulativo di Res, Citt, God. Dir. Pol.
- Certificato Cumulativo Residenza Stato di Famiglia
- Certificato Cumulativo Residenza Stato di Famiglia
- Certificato di cittadinanza italiana
- Certificato di esistenza in vita
- Certificato di Residenza
- Stato di famiglia

Scegli tipo di certificato di anagrafe

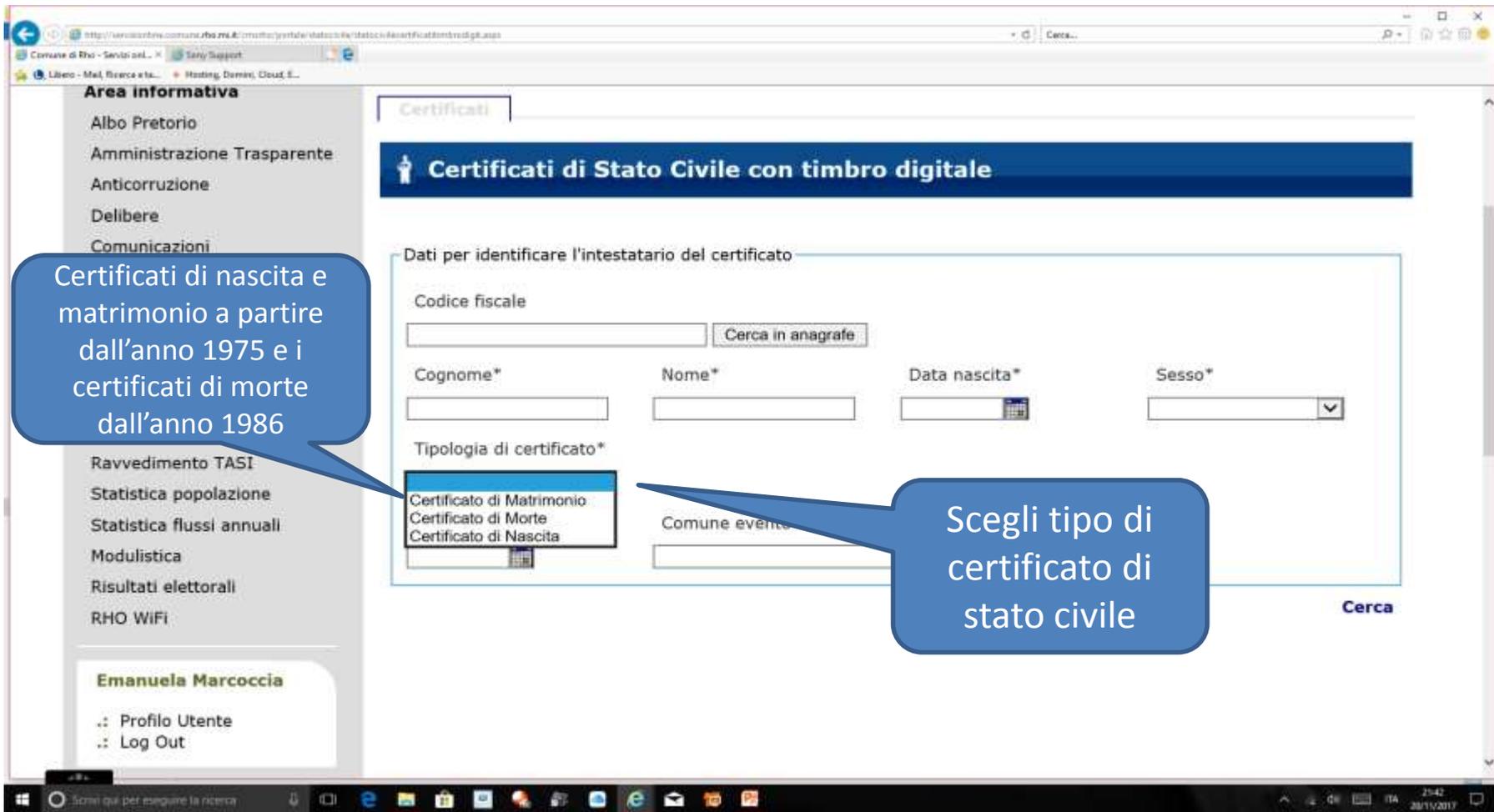
Vuoi memorizzare la tua password per rho.mi.it? [Ulteriori informazioni](#)

Area Cittadini e Impre

Emanuela Marcoccia

:: Profilo Utente
:: Log Out

Modalità di erogazione funzionamento (3 di 6)



The screenshot shows a web browser window with the URL http://serviziweb.comune.rho.mi.it/portal/stato_civile/stato_civile/certificati/stato_civile/certificati.html. The page title is "Certificati di Stato Civile con timbro digitale". The main content area is titled "Dati per identificare l'intestatario del certificato" and contains the following fields:

- Codice fiscale:
- Cognome*:
- Nome*:
- Data nascita*:
- Sesso*:
- Tipologia di certificato*:
 - Certificato di Matrimonio
 - Certificato di Morte
 - Certificato di Nascita
- Comune evento:

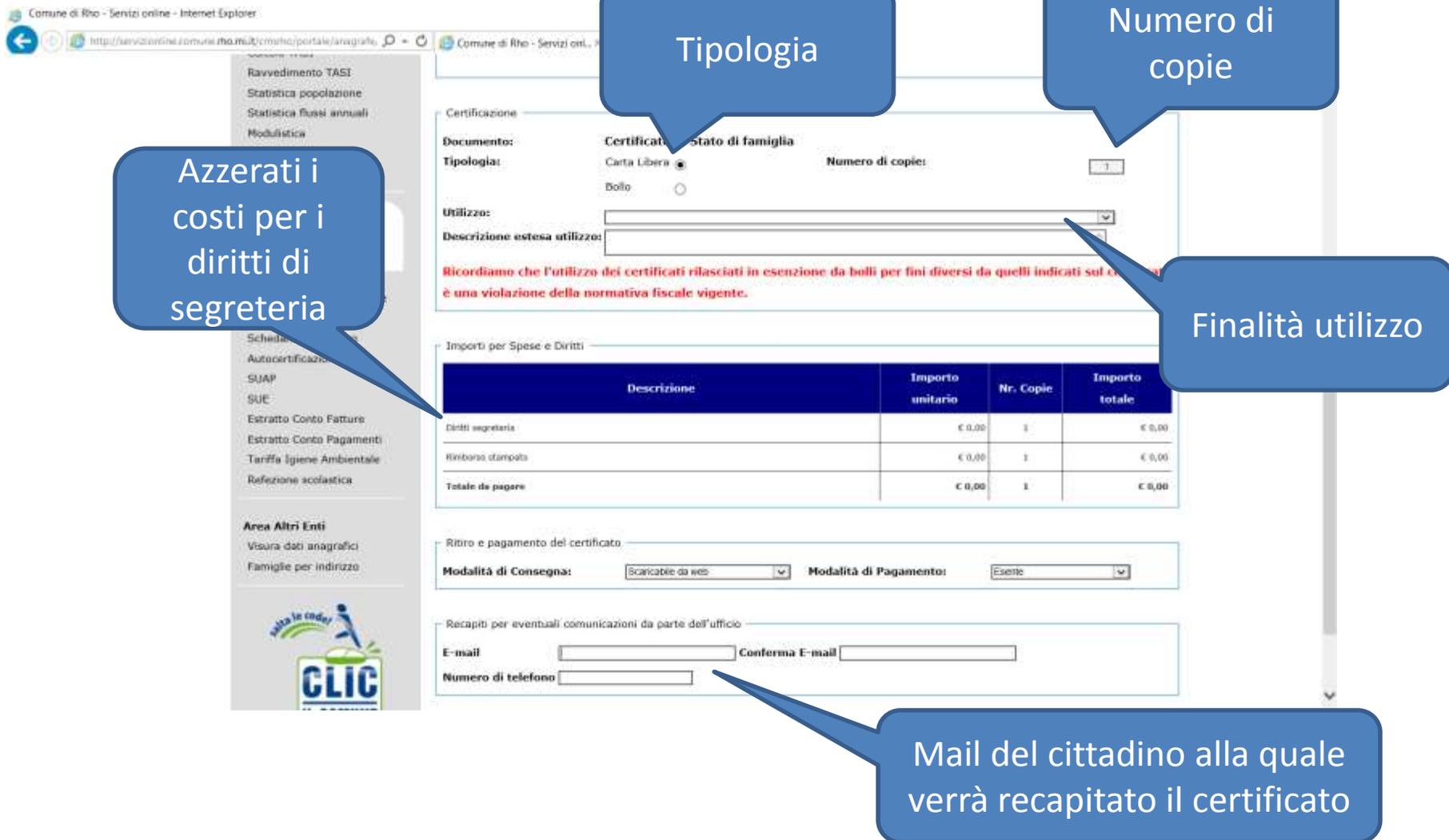
A "Cerca" button is located at the bottom right of the form area.

On the left side, there is a navigation menu under "Area informativa" with the following items: Albo Pretorio, Amministrazione Trasparente, Anticorruzione, Delibere, Comunicazioni, Ravvedimento TASI, Statistica popolazione, Statistica flussi annuali, Modulistica, Risultati elettorali, RHO WiFi, and a user profile section for Emanuela Marcoccia with links for "Profilo Utente" and "Log Out".

Two blue callout boxes provide additional information:

- A callout box on the left states: "Certificati di nascita e matrimonio a partire dall'anno 1975 e i certificati di morte dall'anno 1986".
- A callout box on the right points to the "Tipologia di certificato*" dropdown and states: "Scegli tipo di certificato di stato civile".

Modalità di erogazione funzionamento (4 di 6)



Comune di Rho - Servizi online - Internet Explorer

Tipologia

Numero di copie

Azzerati i costi per i diritti di segreteria

Finalità utilizzo

Mail del cittadino alla quale verrà recapitato il certificato

Certificazione

Documento: **Certificato stato di famiglia**

Tipologia: Carta Libera Bollo

Numero di copie:

Utilizzo:

Descrizione estesa utilizzo:

Ricordiamo che l'utilizzo dei certificati rilasciati in esenzione da bolli per fini diversi da quelli indicati sul documento è una violazione della normativa fiscale vigente.

Importi per Spese e Diritti

Descrizione	Importo unitario	Nr. Copie	Importo totale
Diritti segreteria	€ 0,00	1	€ 0,00
Riborsato stampato	€ 0,00	1	€ 0,00
Totale da pagare	€ 0,00	1	€ 0,00

Ritiro e pagamento del certificato

Modalità di Consegna: Modalità di Pagamento:

Recapiti per eventuali comunicazioni da parte dell'ufficio

E-mail: Conferma E-mail:

Numero di telefono:

Modalità di erogazione funzionamento (5 di 6)

Comune di Rho - Servizi online - Internet Explorer

http://servizionline.comune.rho.mi.it/cm/rho/portale/anagrafe, Comune di Rho - Servizi onL. X

Area Cittadini e Imprese

- Certificati Online
- Schedario anagrafico
- Autocertificazioni
- SUAP
- SUE
- Estratto Conto Fatture
- Estratto Conto Pagamenti
- Tariffa Igiene Ambientale
- Refezione scolastica

Area Altri Enti

- Visura dati anagrafici
- Famiglie per indirizzo



Importi per Spese e Diritti

Descrizione	Importo unitario	Nr. Copie	Importo totale
Diritti segreteria	€ 0,00	1	€ 0,00
Rimborso stampato	€ 0,00	1	€ 0,00
Totale da pagare	€ 0,00	1	€ 0,00

Il certificato è
anche
scaricabile
direttamente

Esito della transazione

[Il certificato è disponibile per il download in formato PDF.](#)

Il certificato le è stato inviato anche per posta elettronica all'indirizzo **emanuela.marcoccia@gmail.com**.
Si fa presente che in caso di smarrimento del certificato in formato PDF/A sarà necessario effettuare una nuova emissione.

[Scarica certificato](#)



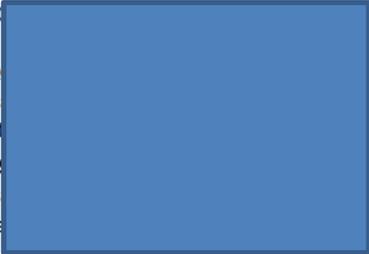
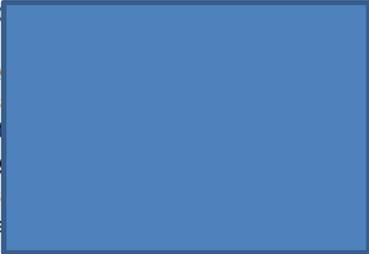
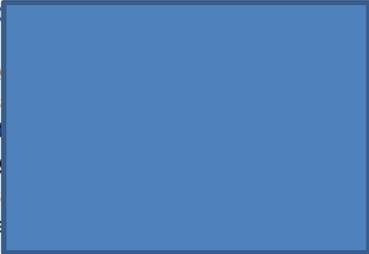
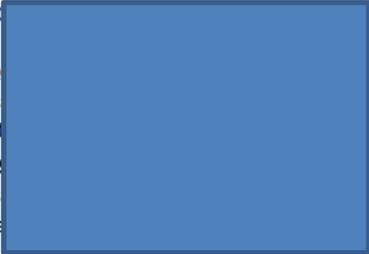
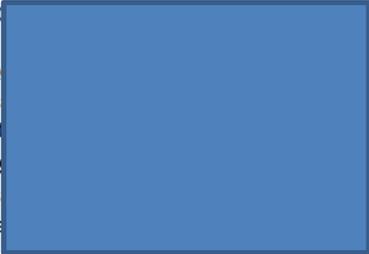
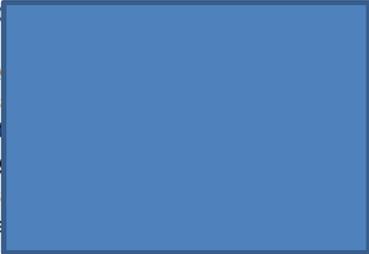
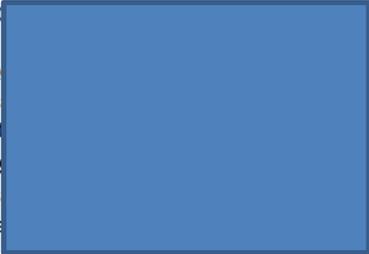
COMUNE DI RHO

SERVIZI DEMOGRAFICI

CERTIFICATO DI STATO DI FAMIGLIA

IL SINDACO

certifica che in questo registro della popolazione residente risulta iscritta la seguente famiglia:

Via 
IS R 
nato  p. I s. A
iscritt 
BO: 
nata  A
prov  pratica n.1020

.Adozione - Affidamento minori (Art. 13 Tab. B del D.P.R. 642/1972 - Legge 184/1983) - Il presente certificato non può essere prodotto agli organi della pubblica amministrazione o ai privati gestori di pubblici servizi

RHO, 20/11/2017

L'UFFICIALE D'ANAGRAFE E DI STATO CIVILE DELEGATO
EMANUELA MARCOCCIA



Firma autografa sostituita ex art.15 quinquies D.L. 28/12/1989 n. 415 convertito con modifiche dall'art. 1 della legge 28/2/1990 n. 38. Documento firmato digitalmente ai sensi dell'art. 25 del DPR 445/2000 ed avente validità giuridica ai sensi dell'art. 23 del D.Lvo 82/2005

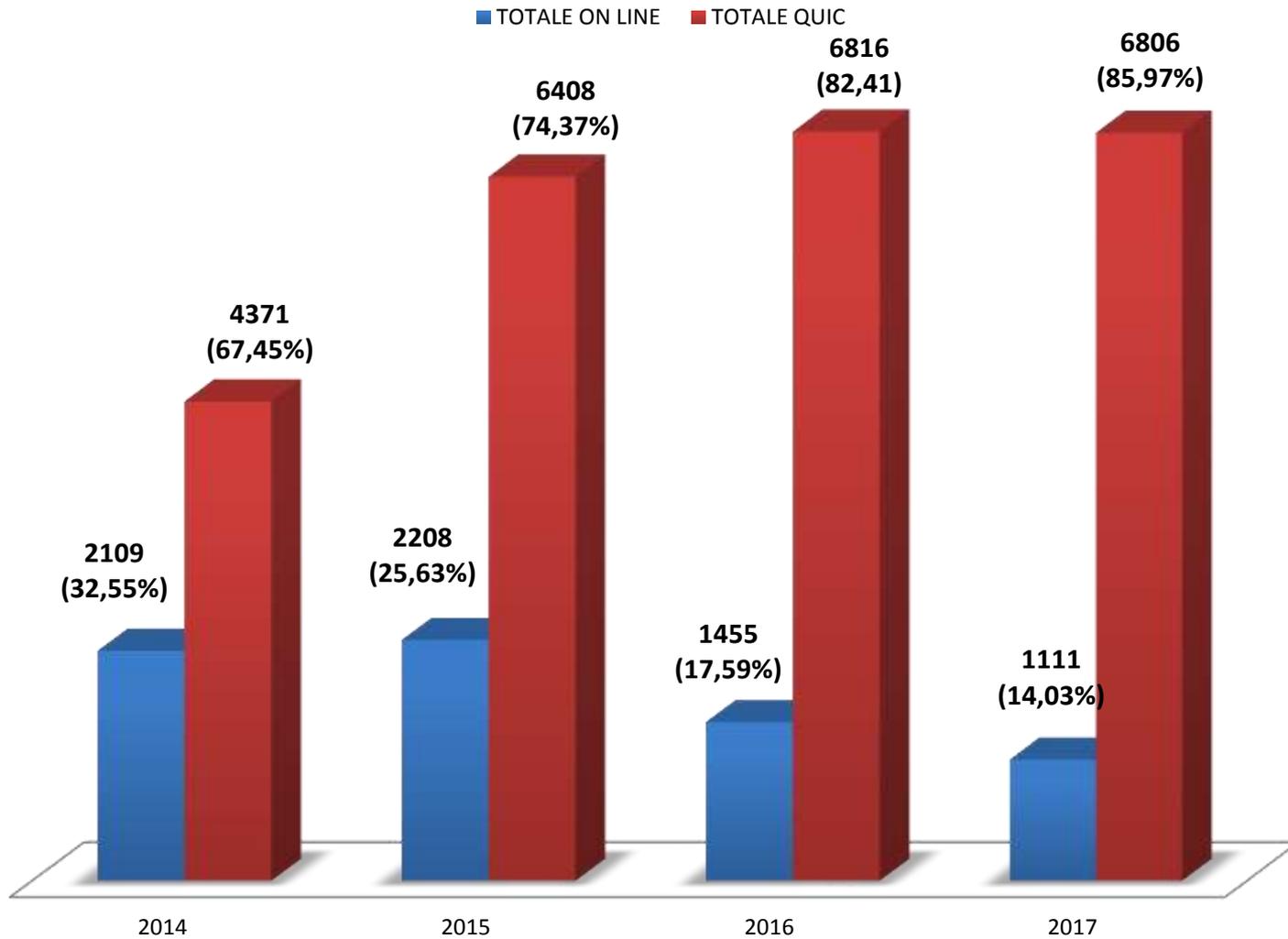
Modalità di erogazione funzionamento (6 di 6)



Il timbro digitale

- È un codice grafico bidimensionale (glifo) che attribuisce ai certificati un **valore legale**.
- Permette di trasportare su carta il valore legale del documento informatico.
- Il certificato così prodotto **non può essere contraffatto** ed è regolarmente firmato.
- I soggetti interessati a verificare l'autenticità dei documenti possono leggere e decodificare i glifi mediante un apposito software gratuito messo a disposizione sul sito del Comune.

I numeri



Considerazioni

- Chi richiede i certificati on line: **cittadini e studi di professionisti.**
- Il numero dei certificati on line richiesti dai cittadini è inferiore rispetto a quelli richiesti dai professionisti.
- La percentuale di certificati on line rilasciati rappresenta una percentuale media di **circa il 22%** rispetto al totale dei certificati emessi, calcolato sui due anni interi di erogazione del servizio.
- Il numero dei certificati di stato civile richiesti on line è più alto rispetto ai certificati anagrafici.
- Il numero di credenziali rilasciate è incrementato nel corso degli anni.
- Si tratta di certificati la cui frequenza di richiesta è episodica, anche grazie alla diffusione dell'autocertificazione.
- Disponibilità ampia del servizio di sportello del cittadino (n. 38 ore settimanali).
- Necessità di mantenere sempre alta l'attenzione alla comunicazione dei servizi offerti.

Progetti futuri e in corso....

- Revisione e sviluppo del **portale dei servizi** on line in modalità *responsive*, quale strumento di comunicazione mirata per stimolarne e promuoverne l'utilizzo.
- Integrazione con lo **SPID**.
- Presentazione **istanze digitali**.
- **Fascicolo digitale** del cittadino.

“Chi fissa immagini piccole e vicine avrà
difficoltà a distinguere quelle grandi e lontane”

Kahlil Gibran

Grazie per l'attenzione!

Dott.ssa Emanuela Marcoccia
Direttore Area Affari Generali, Personale e Organizzazione
Vice Segretario Generale
emanuela.marcoccia@comune.rho.mi.it
02.93332229 - 320.4354997