



Saronno Servizi S.p.A.
gestione servizi pubblici locali

CARTA GENERALE DEI SERVIZI

Gestione dei tributi

Aggiornamento: 12 aprile 2022



INDICE

1 LA CARTA GENERALE DEI SERVIZI: cos'è, a cosa serve e dove trovarla.

2 PRINCIPI FONDAMENTALI: legalità, uguaglianza e imparzialità del servizio, partecipazione, efficienza ed efficacia, informazione, trasparenza.

3 PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA: partner strategico del Comune di Saronno e dei Comuni serviti sul territorio;

4 MODALITA' OPERATIVE: la tutela dell'ambiente, la qualità del servizio, interventi finalizzati a garantire la qualità, la tutela della Privacy.

5 TUTELA DELL'UTENTE: quadro normativo, lo statuto del contribuente, accessibilità delle informazioni, questionario di soddisfazione degli utenti.

6 AREE DI SERVIZIO NELLA GESTIONE DEI TRIBUTI: IMU, Canone Unico, TARI, mobilità e parcheggi, affissioni, lampade votive.

7 INTEGRAZIONE DI CANALE: lo sportello fisico si integra con la digitalizzazione, utilizzo di nuovi canali digitali per la Pubblica Amministrazione.

8 LA PIATTAFORMA PER LE AFFISSIONI: "e-POST", un servizio esclusivo di consultazione e prenotazione online degli spazi affissione.

9 "TRIBBI", L'ASSISTENTE DIGITALE: il chatBot e vocalBot di SARONNO SERVIZI S.p.A.

10 LA DIGITALIZZAZIONE DEI PAGAMENTI: Spid e PagoPA.



1 CARTA DEI SERVIZI

Che cos'è e a cosa serve

Saronno Servizi S.p.A. si impegna ad erogare e a gestire i servizi rivolti agli utenti in base ai principi di qualità e rispetto dei tempi dichiarati in questa **CARTA GENERALE DEI SERVIZI**.

La **CARTA GENERALE DEI SERVIZI** permette la conoscenza organizzativa dell'Ente, delle modalità di accesso e di contatto, dei livelli di qualità prefissati nell'erogazione dei servizi verso il cittadino, pensato come soggetto titolare di diritti e protagonista attivo nella comunità locale, in una prospettiva di un rapporto diretto con la Pubblica Amministrazione.

La **CARTA GENERALE DEI SERVIZI** prima ancora di essere una guida, è un patto, attraverso il quale si pongono le basi per un nuovo rapporto di fiducia tra l'Ente pubblico e il cittadino e in una prospettiva di dialogo continuo finalizzato ad un confronto dinamico teso al continuo miglioramento dei servizi.

La **CARTA GENERALE DEI SERVIZI** si riferisce a tutti i servizi erogati dall'azienda nei confronti degli utenti che risiedono nei Comuni Soci o partner di SARONNO SERVIZI S.p.A.

Tutti i servizi sono disciplinati negli specifici Contratti di Servizio che si riferiscono ai diversi ambiti di attività in cui SARONNO SERVIZI S.p.A. opera.

Dove trovare la Carta Generale dei Servizi

La **CARTA GENERALE DEI SERVIZI** si può consultare e scaricare gratuitamente sul sito web di Saronno Servizi S.p.A. all'indirizzo www.saronnoservizi.it.

Il documento ha validità pluriennale e sarà aggiornato nel momento in cui interverranno significative variazioni a quanto indicato. Annualmente sarà affiancata da una Relazione sui risultati conseguiti.





Trasparenza

2

PRINCIPI FONDAMENTALI

Nell'erogazione dei propri servizi SARONNO SERVIZI S.p.A. si conforma ai principi fondamentali di seguito esposti, avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni del cittadino.

Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento s'ispirano al principio di legalità.

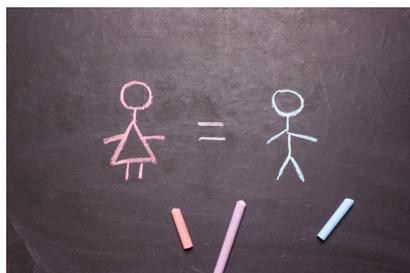
Eguaglianza ed imparzialità del servizio

SARONNO SERVIZI S.P.A. garantisce imparzialità e parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia tra le diverse categorie o fasce di utenti. Particolare attenzione sarà posta agli utenti con bisogni speciali.

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale. L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va comunque intesa come uniformità delle prestazioni, che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali. SARONNO SERVIZI S.p.A. eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, nei limiti del possibile, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità, e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.



Partecipazione

SARONNO SERVIZI S.p.A. s'impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo.

Efficienza ed efficacia

SARONNO SERVIZI S.p.A pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

Informazione

SARONNO SERVIZI S.p.A, considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente viene quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

Trasparenza

SARONNO SERVIZI S.p.A, si impegna a garantire la massima trasparenza nei confronti dell'utente. Il cittadino ha diritto di conoscere le attività svolte dall'ufficio riguardo alle richieste presentate e le procedure collegate alle stesse, i nomi dei responsabili dei procedimenti ed i relativi tempi di esecuzione.





3 L'AZIENDA

"La società del tuo Comune"

Saronno Servizi S.p.A. è nata **oltre 30 anni fa** con il compito di garantire a tutti i cittadini residenti a **Saronno** e nei **Comuni Soci** la fornitura di **Servizi Pubblici Primari**, quali la *Gestione dei Tributi Locali* (Tassa sui rifiuti, Imposta sulla Pubblicità, Tassa Occupazione Suolo e Aree Pubbliche, Emissione bollette acquedotti), la gestione dei *Parcheggi*, la gestione delle *Farmacie* e degli *Impianti Sportivi* (Piscine, PalaExbo, PalaGhiaccio, Padel Tennis). Grazie all'attività svolta all'interno dei territori Saronno Servizi S.p.A. ha sviluppato, nel tempo, una competenza unica nella gestione di moltissimi servizi di fondamentale importanza per la collettività: per far questo da sempre è chiamata a tutelare gli interessi dei cittadini, attraverso una gestione efficace e trasparente dei beni pubblici.

I comuni serviti sul territorio

Nel corso degli anni la società è cresciuta molto espandendo il suo operato dalla Città di Saronno a nuovi Comuni del territorio. **Oggi sono oltre 10 i Comuni che si affidano ogni giorno a Saronno Servizi S.p.A. nella gestione dei servizi locali, nelle province di Varese, Monza e Brianza e Como.**



Comune di Saronno

Sindaco: Augusto Airoidi
Abitanti: 39.449
Superficie: 11,06 km²



Comune di Gerenzano

Sindaco: Ivano Campi
Abitanti: 10.909
Superficie: 9,79 km²



Comune di Origgio

Sindaco: Evasio Regnicoli
Abitanti: 7.938
Superficie: 7,92 km²



Comune di Solbiate Olona

Sindaco: Roberto Stefano Saporiti
Abitanti: 5.439
Superficie: 4,92 km²



Comune di Uboldo

Sindaco: Luigi Clerici
Abitanti: 10.612
Superficie: 10,74 km²



Comune di Ceriano Laghetto

Sindaco: Roberto Leone Crippa
Abitanti: 6.572
Superficie: 7,08 km²



Comune di Rovello Porro

Sindaco: Paolo Pavan
Abitanti: 6.193
Superficie: 5,6 km²

4

MODALITA' OPERATIVE

Tutela dell'ambiente

SARONNO SERVIZI S.p.A. si impegna a rispettare l'ambiente nell'esercizio dei servizi offerti e a garantire la salvaguardia della salute umana e dell'ambiente, contenendo il più possibile eventuali impatti negativi sull'attività svolta. L'operato dell'Azienda è finalizzato ad assumere iniziative adatte a favorire il recupero di risorse e a prevenire dispersioni nell'aria, sul suolo o nell'acqua che possano danneggiare la salute dei cittadini e l'ambiente.

Qualità del servizio

La qualità del servizio erogato viene conseguita, oltre che attraverso il rispetto dei principi fondamentali già elencati, anche attraverso la **formazione continua del personale, lo sviluppo e il mantenimento costante di procedure di comunicazione** e accessibilità degli utenti alle informazioni che li riguardano, e anche attraverso la **misurazione costante del livello qualitativo dei servizi offerti**.

Interventi finalizzati a garantire la qualità

Per garantire standar elevati di servizio SARONNO SERVIZI S.p.A. si impegna a utilizzare le più moderne attrezzature di lavoro, a creare il minor disagio possibile agli utenti durante lo svolgimento dei servizi o interventi tecnici di manutenzione

Il rispetto delle normative in materia di Privacy

SARONNO SERVIZI S.p.A. rispetta le normative in materia di Privacy ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 (*Regolamento generale sulla protezione dei dati personali*).

Titolare del trattamento

Il Titolare del trattamento dei dati è SARONNO SERVIZI S.p.A. con sede legale in via Roma 20, a Saronno (VA).

Dato personale

Secondo l'art. 4 - n.1 - del Regolamento Ue n. 2016/679, per dato personale si intende qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile (interessato).

Finalità e base giuridica

Il trattamento dei dati è finalizzato a consentire l'accesso al Sito tramite SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) e CIE (Carta d'Identità Elettronica) per gestire le richieste degli interessati rispetto ai servizi on line erogati dal Comune, es. bolletta elettronica per la TARI (Tassa Rifiuti) in sostituzione del documento cartaceo; notizie e informazioni sui nuovi servizi offerti dal Comune attraverso SARONNO SERVIZI S.p.A.

I dati personali sono trattati nel rispetto delle condizioni previste dal Regolamento UE 2016/679 ed in particolare dall'art. 6 – par. 1 lett. e) - e dall'art. 2 ter del D.lgs. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali”, per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico e connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il Comune, in coerenza con il D.lgs. n. 82/2005 “Codice dell'Amministrazione Digitale”.

L'adesione ai servizi prescelti potrà essere revocata in qualsiasi momento autonomamente utilizzando la stessa modalità di adesione. La revoca non pregiudica la liceità dei trattamenti effettuati sulla base dell'adesione espressa prima della revoca stessa.

Tipologie dei dati trattati

La gestione del procedimento comporta il trattamento dei seguenti dati personali:

1. Autenticazione SPID:

- a. Nome e Cognome
- b. Codice fiscale
- c. Contatti: telefono, e-mail

2. Autenticazione CIE:

- a. Nome e Cognome
- b. Codice fiscale
- c. Data di nascita

3. Informazioni correlate alla gestione dei Servizi on line

- a. Adesione ai servizi
- b. Recapiti e indirizzi indicati per l'invio delle comunicazioni da parte del Comune

Modalità di trattamento

Il trattamento si svolge nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali ed è improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della riservatezza assicurando la pertinenza e proporzionalità delle informazioni raccolte e utilizzate rispetto alla finalità descritta.

Natura del trattamento

L'accesso al Sito tramite SPID e CIE implica necessariamente il trattamento dei dati trasmessi rispettivamente dall'Identity Provider di cui al punto n. 1 e dal Ministero dell'Interno di cui al punto n. 2 del precedente paragrafo “Tipologia dei dati trattati”.

L'adesione ai servizi on line è volontaria e la mancata adesione non pregiudica la loro erogazione da parte di SARONNO SERVIZI S.p.A., titolare del trattamento.

Categorie di destinatari dei dati

I trattamenti sono effettuati a cura delle persone autorizzate e impegnate alla riservatezza e preposte alle relative attività in relazione alle finalità perseguite.

Comunicazione e diffusione

I dati personali non sono oggetto di diffusione o di comunicazione, salvo i casi in cui specifiche disposizioni di legge prevedano tale ultima operazione (es. autorità giudiziaria)

Conservazione dei dati

I dati saranno conservati per il tempo necessario al conseguimento delle finalità per le quali sono stati raccolti e comunque per un periodo massimo di 2 anni dall'ultima interazione del cittadino con i servizi online di SARONNO SERVIZI S.p.A., oltre i quali i dati saranno eliminati.

Trasferimento dati verso paese terzi

I dati trattati per le predette finalità non sono trasferiti a paesi terzi all'esterno dell'Unione Europea o dello Spazio Economico Europeo (SEE) o ad organizzazioni internazionali.

Diritti degli interessati

Gli interessati possono esercitare i diritti previsti dall'art. 15 e seguenti del Regolamento UE 2016/679 ed in particolare il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne la rettifica o la limitazione, l'aggiornamento se incompleti o erronei e la cancellazione se sussistono i presupposti, nonché di opporsi all'elaborazione rivolgendo la richiesta:

- a SARONNO SERVIZI S.P.A. in qualità di Titolare del Trattamento dei Dati, con sede legale in via Roma 20, 21047 SARONNO (VA), Direzione Generale, email: Info@saronnoservizi.it

Diritto di reclamo

Si informa infine che gli interessati, qualora ritengano che il trattamento dei dati personali a loro riferiti avvenga in violazione di quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 (art. 77) hanno il diritto di proporre reclamo al Garante, o di adire le opportune sedi giudiziarie (art. 79 del Regolamento).

5

LA TUTELA DELL'UTENTE

Quadro normativo

La Carta di qualità dei servizi trae origine dalla **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994**, recante i Principi sull'erogazione dei servizi pubblici. Tale documento ha fissato e reso vincolante la modalità *"cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione, a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne, e nel rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi"*.

Riferimenti alla qualità dei servizi pubblici, agli standard e alle carte dei servizi si trovano anche nel **Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995**, convertito in Legge 11 luglio 1995, n. 273, e parzialmente abrogato dall'art. 11 del Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286.

Più di recente è stato dato nuovo impulso a questi temi, in seguito all'emanazione del **Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150** in materia di *ottimizzazione del lavoro pubblico, e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni*. Questo Decreto prevede, fra l'altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, e in particolare con i destinatari dei servizi.

Da ultimo, va menzionato anche il **Decreto Legislativo 20 dicembre 2009, n. 198**, di attuazione dell'art. 4 della Legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle Amministrazioni e dei Concessionari di servizio pubblici.

Lo statuto del contribuente

SARONNO SERVIZI S.p.A. rispetta le normative in materia di " Disposizioni in materia di statuto dei diritti del contribuente" espresse nella **LEGGE 27 luglio 2000, n. 212** e successivi aggiornamenti.

Accessibilità alle informazioni

I rapporti tra i cittadini e SARONNO SERVIZI S.p.A. rispettano i principi di uguaglianza e imparzialità e tutelano l'utente in quanto l'erogazione dei servizi in materia di tributi si basa su:

- *uniformità del servizio a parità di condizioni tecniche*
- *procedure amministrative semplici*
- *informazioni esaustive, chiare e trasparenti*
- *partecipazione dei cittadini e possibilità di presentare suggerimenti e osservazioni*

Questionario di soddisfazione degli utenti

SARONNO SERVIZI S.p.A. da anni si impegna a monitorare il livello di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati: attraverso un questionario distribuito presso gli sportelli al cittadino viene periodicamente analizzato il gradimento dei servizi offerti.

I dati raccolti periodicamente sono visibili nella pagina "TRASPARENZA" del sito www.saronnoservizi.it e presso gli sportelli aperti al pubblico.

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

INFORMAZIONI GENERALI

Data compilazione

Sesso M F

Comune di residenza _____

Servizi di sportello valutati: ...

- RISCOSSIONE TARSU (rifiuti solidi urbani)
 RISCOSSIONE TOSAP (occupazione suolo ed aree pubbliche)
 RISCOSSIONE IPAFF (pubblicità e pubbliche affissioni)
 FARMACIA COMUNALE 1
 FARMACIA COMUNALE 2

VALUTAZIONE

	INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
PERSONALE				
• cortesia e disponibilità del personale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• completezza delle informazioni ricevute	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• completezza informazioni disponibili su www.saronnoservizi.it	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SERVIZIO				
• capacità di risposta a specifiche problematiche	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• tempi di evasione delle pratiche	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• possibilità di scelta nelle modalità di pagamento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
AMBIENTE				
• orari di apertura al pubblico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• tempi di attesa agli sportelli	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• accessibilità della struttura (ubicazione, parcheggi, autobus)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nel complesso come valutate il servizio offerto?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

NOTE E SUGGERIMENTI

.....



6

AREE DI SERVIZIO

SARONNO SERVIZI S.p.A. gestisce differenti servizi in merito alla riscossione dei tributi.

IMU

IMPOSTA MUNICIPALE UNICA

E' il tributo che devono versare i possessori di immobili, fabbricati e terreni. La legge di bilancio 2020 ha accorpato IMU e TASI.

TARI

TASSA SUI RIFIUTI

E' la tassa destinata a finanziare i costi per il servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti a carico dei residenti (*per approfondimenti si rimanda alla "Carta della Qualità TARI" redatta da SARONNO SERVIZI S.p.A.*)

CANONE UNICO

CANONE UNICO PATRIMONIALE

Dal 1 gennaio 2022 ha accorpato la tassa per l'occupazione di spazi e aree pubbliche (TOSAP), l'imposta comunale sulla pubblicita' e il diritto sulle pubbliche affissioni (ICP).

AFFISSIONI

AFFISSIONI SUL TERRITORIO

Gestione del servizio di prenotazione degli spazi affissionistici e della riscossione dei pagamenti in materia pubblicitaria.

LAMPADE VOTIVE

LAMPADE VOTIVE

Riscossione del canone versato dai residenti.

Gli sportelli fisici di SARONNO SERVIZI S.P.A.

SARONNO SERVIZI S.p.A. opera attraverso una rete di **sportelli fisici di servizio e ascolto ai cittadini** con il fine di rispondere all'esigenza di offrire ai contribuenti appartenenti a particolari categorie priorità di trattamento durante le attese agli sportelli, la Società attiva una corsia preferenziale dedicata a soggetti portatori di handicap, anziani, invalidi e donne in stato di gravidanza.

Punti di contatto con l'utente

Saronno Servizi S.p.A. si impegna a garantire una corretta informazione all'utente sulle iniziative aziendali che possono interessarlo.

In particolare, l'azienda mette a disposizione dell'utenza i mezzi e gli strumenti di comunicazione per:

- *richiedere assistenza;*
- *richiedere informazioni generali;*
- *inviare segnalazioni;*
- *ricevere informazioni generali;*
- *ricevere informazioni tecniche;*
- *presentare o ritirare richieste, denunce, dichiarazioni*

Sede degli sportelli

Via Roma 16/18

21047 Saronno (VA)

Risponditore automatico 02.962882.1 Receptionist 02. 96288221 Fax. 02.96248896

Servizio utenti e riscossione

Orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.35 alle ore 12.30

Sede legale

Via Roma 20 Villa Gianetti - 21047 Saronno (VA)

Segreteria generale 02.96288220 Fax 02.93660573 segreteria@saronnoservizi.it

info@saronnoservizi.it PEC segreteria@pec.saronnoservizi.it

Sportello TA.RI

Tariffa sui rifiuti

Tel 02. 96288225/226 info@saronnoservizi.it

I.M.U.

Imposta municipale unica

Tel 02. 96288231 imu@saronnoservizi.it

Canone unico e affissioni

Tel 02. 96288230 /242 affissioni@saronnoservizi.it canoneunico@saronnoservizi.it

Riscossione coattiva

Tel 02. 96288232/233 recuperocrediti@saronnoservizi.it

PEC riscossionecoattiva@pec.saronnoservizi.it

Servizi cimiteriali

LAMPADE VOTIVE

Tel. 02. 96288230 lampadevotive@saronnoservizi.it

Censimento immobiliare

Via Roma 20 (Villa Gianetti)

Tel. 02. 96288241 censimentoimm@saronnoservizi.it

Si riceve solo su appuntamento

7 INTEGRAZIONE DI CANALE

La gestione dei tributi

La modalità di operato di Saronno Servizi S.p.A. segue da anni lo sviluppo di piattaforme tecnologiche e APP mobili per consentire agli utenti di reperire le informazioni utili e accedere al servizio grazie a canali digitali sempre attivi, anche in caso di impossibilità per gli utenti di recarsi agli sportelli fisici.

LA GESTIONE DEI TRIBUTI E LA DIGITALIZZAZIONE DEI SERVIZI



IMU

Imposta Municipale Unica
E' il tributo che devono pagare i possessori di immobili, fabbricati o terreni. La legge di bilancio 2020 ha accorpato IMU e TASI.



CANONE UNICO

Dal 1 gennaio 2021 ha accorpato la tassa per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche (TOSAP), il canone per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche (COSAP), l'imposta comunale sulla pubblicità e il diritto sulle pubbliche affissioni (ICP).



TARI

Tassa sui Rifiuti
Destinata a finanziare i costi per il servizio di raccolta e smaltimento.

TRIBBI

E' il Bot (Intelligenza Artificiale) di Saronno Servizi S.p.A. che ti risponde in chat sui tributi o attraverso il telefono per il calcolo dell'IMU da versare. Lo trovi sul nostro sito e sulla nostra pagina FB. Chiamalo al numero 02 9628821 e digita 151.



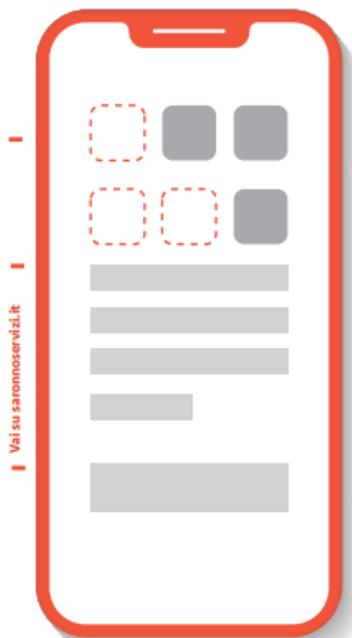
Pago PA

Sistema nazionale dei pagamenti a favore della Pubblica Amministrazione, integrato al sito www.saronnoservizi.it



Servizi OnLine

E' l'area del nostro sito dove trovi tutte le tue istanze online disponibili 24 ore su 24, 7 giorni su 7.



APP PISCINA

Scarica gratuitamente l'App di Saronno Servizi SSD, per restare aggiornato su corsi e pacchetti fitness e acquistarli online!



Parcheggi

Attraverso i servizi EasyPark, Whoosh! e Telepass Pay puoi prenotare e pagare la sosta auto dal tuo smartphone.



APP Farmacie

E' l'App che ti consente di prenotare farmaci direttamente dal tuo smartphone, consultare gli eventi, caricare ricette.



Servizi digitali

Quale ente fornitore di servizi SARONNO SERVIZI S.p.A. si mette a disposizione dei suoi interlocutori utilizzando i più diversi e moderni canali di comunicazione attualmente presenti sul mercato. In questo senso il **canale di comunicazione messo a disposizione dal portale web istituzionale rappresenta una soluzione all'avanguardia** per lo scambio di informazioni tra soggetti. Il sito internet di SARONNO SERVIZI S.p.A. non solo dà la giusta ed opportuna visibilità all'azienda sulla rete, anche mediante registrazione dello stesso nei principali motori di ricerca italiani ed internazionali, ma è stato progettato utilizzando le più avanzate tecnologie attualmente presenti sul mercato e rappresenta un portale per enti e contribuenti/utenti, ove poter usufruire di consulenza ed informazioni a carattere tributario e patrimoniale.

Il sito internet è una sorta di "sportello virtuale" che permette di mostrare le attività svolte ed i servizi offerti dall'azienda, divulgare informazioni riguardo la collocazione degli uffici e degli orari. Il sito è strutturato per aree tematiche e in modo da poter erogare servizi ai contribuenti, ai comuni ed ai propri dipendenti. Il portale gestisce l'accesso caratterizzato da diverse tipologie di utenti con diverse necessità ed eroga il servizio corretto alla tipologia di utente collegato.

Visitatori

Appartengono a questa categoria tutti gli utenti internet che accedono al sito e hanno visibilità della sola area pubblica. All'interno del portale si pubblicano informazioni di comune utilità relative chiaramente alla parte relativa ai tributi e alle loro normative.

Le principali sezioni pubbliche sono:

- pubblicazione di informazioni su norme e tributi;
- pubblicazione di modulistica generica scaricabile in formato elettronico;
- regolamenti comunali; normativa.

Contribuenti

Questa categoria è rappresentata da tutti gli utenti internet che hanno un ruolo di contribuente per uno dei servizi gestiti. Tutti questi utenti hanno accesso al portale che fornisce loro i seguenti servizi e/o funzionalità:

- *posizione contributiva attraverso la sezione "istanze online"*
- *richiesta informazioni online;*
- *pagamenti on line attraverso l'integrazione con SPID e PagoPA.*

8

E-POST

E-POST, la piattaforma digitale per il servizio affissioni

SARONNO SERVIZI S.p.A. ha sviluppato una piattaforma digitale proprietaria per la prenotazione degli spazi affissionistici gestiti sul territorio. Accedendo alla piattaforma dedicata disponibile sul sito web dell'Azienda al link www.epost.saronnoservizi.it gli utenti possono prenotare direttamente gli impianti affissionistici ed effettuare le proprie campagne pubblicitarie su strada.

La piattaforma consente di mantenere inoltre fede al principio di trasparenza, attraverso la geolocalizzazione degli impianti e la visualizzazione via satellite della loro posizione sul territorio.



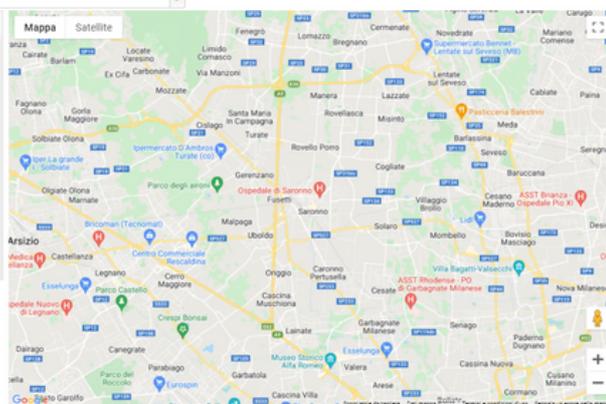
EPOST

Il servizio per prenotare la tua campagna pubblicitaria di affissione

Seleziona i comuni interessati:

SARONNO

70 x 100	100 x 140	140 x 200	500 x 300 - PISTOLE
<input type="checkbox"/> A1	<input type="checkbox"/> B0	<input type="checkbox"/> C1 STENO	<input type="checkbox"/> VIA BERGAMO / ROTONDA
<input type="checkbox"/> A2	<input type="checkbox"/> B1	<input type="checkbox"/> C2 STENO	<input type="checkbox"/> VIA RONDA / VIA CATTANEO
<input type="checkbox"/> A3	<input type="checkbox"/> B2	<input type="checkbox"/> C3 STENO	<input type="checkbox"/> VIA WOLA / VIA DON MAZZOLARI (DK)
<input type="checkbox"/> A4	<input type="checkbox"/> B3	<input type="checkbox"/> C4 STENO	<input type="checkbox"/> VIA WOLA / PISCINA
<input type="checkbox"/> A5	<input type="checkbox"/> B4 STENO		<input type="checkbox"/> VIA CATTANEO / MURO STADIO (1)
<input type="checkbox"/> A6	<input type="checkbox"/> B5 STENO		<input type="checkbox"/> VIA CATTANEO / MURO STADIO (2)
<input type="checkbox"/> A7	<input type="checkbox"/> B6		<input type="checkbox"/> VIA CATTANEO / MURO STADIO (3)
<input type="checkbox"/> A8	<input type="checkbox"/> B7 STENO		<input type="checkbox"/> VIA CATTANEO / MURO STADIO (4)
<input type="checkbox"/> A9	<input type="checkbox"/> B8		<input type="checkbox"/> VIA MILANO / FERROVIA (1)
<input type="checkbox"/> A10	<input type="checkbox"/> B9		<input type="checkbox"/> VIA MILANO / FERROVIA (2)
<input type="checkbox"/> A11	<input type="checkbox"/> B10		<input type="checkbox"/> VIA DON VOLPI (ROTONDA)
<input type="checkbox"/> A12			<input type="checkbox"/> VIA VARESE (DIREZIONE VARESE)
<input type="checkbox"/> A13			<input type="checkbox"/> VIA VARESE (DIREZIONE MILANO)
<input type="checkbox"/> A14			<input type="checkbox"/> VIA I RAGGIO / AUTOBUS (1)
<input type="checkbox"/> A15			<input type="checkbox"/> VIA I RAGGIO / AUTOBUS (2)
			<input type="checkbox"/> VIA I RAGGIO / PARCHEGGIO (3)
			<input type="checkbox"/> VIA I RAGGIO / PARCHEGGIO (4)



Nuovo cliente? [Regist](#)
Sei già registrato? [Acc](#)



9

TRIBBI E L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE

L'assistente digitale che dialoga con gli utenti

SARONNO SERVIZI S.p.A. ha utilizzato l'Intelligenza Artificiale applicandola al settore dei tributi per la creazione di un **ChatBot e VocalBot, un assistente digitale che risponde agli utenti in materia di tributi.**

Il servizio, disponibile sia per i cittadini che per le imprese, permette di calcolare l'IMU dovuta sulla base dei parametri in vigore per l'anno considerato.

E' sufficiente inserire le informazioni relative all'immobile e *il sistema calcola direttamente gli importi da pagare per l'IMU* e il ravvedimento operoso in caso di mancato pagamento.

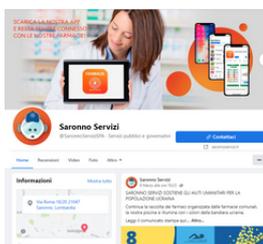
Per procedere al calcolo è necessario conoscere la categoria catastale, la rendita catastale dell'immobile o, se si tratta di terreni, il reddito dominicale, mentre per le aree fabbricabili il valore. Gli utenti possono consultare TRIBBI, sia dal sito web www.saronnoservizi.it, sia attraverso messenger di Facebook.

Le interazioni con gli utenti attraverso i Social Media

A seguito dell'utilizzo crescente dei Social Media come canale veloce per reperire informazioni utili anche nel settore della Pubblica Amministrazione, SARONNO SERVIZI S.P.A. ha recentemente attivato anche alcuni canali social media istituzionali, con uno *scopo puramente informativo.*



Pagina Facebook istituzionale @SaronnoServiziSPA



YouTube



Canale Youtube di Saronno Servizi S.p.A

contenente video divulgativo rivolto agli utenti esplicativo dell'attività svolta sul territorio.



10 PAGAMENTI DIGITALI

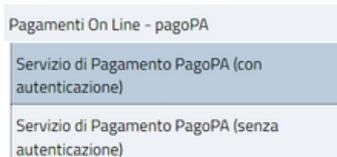
SPID

Il Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID) è la chiave di accesso semplice, veloce e sicura ai servizi digitali delle amministrazioni locali e centrali. Un'unica credenziale (username e password) che rappresenta l'identità digitale e personale di ogni cittadino, con cui è riconosciuto dalla Pubblica Amministrazione per utilizzare in maniera personalizzata e sicura i servizi digitali. SARONNO SERVIZI S.p.A. ha integrato sul proprio portale istituzionale www.saronnoservizi.it la piattaforma SPID che consente l'accesso a tutte le pratiche relative ai tributi.

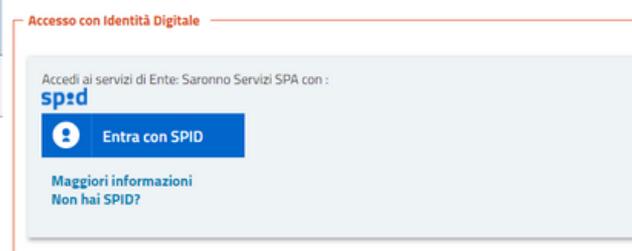


PagoPA

PagoPA è la piattaforma digitale che permette di effettuare pagamenti verso la Pubblica Amministrazione in maniera trasparente e intuitiva, tramite le "ISTANZE ONLINE" il cittadino può verificare gli avvisi di pagamento ricevuti per il suo Comune di residenza e effettuare il pagamento in pochi click tramite PagoPA.



Accesso all'area privata





Saronno Servizi S.p.A.

gestione servizi pubblici locali

WWW.SARONNOSERVIZI.IT
