



Città di Cesano Maderno

## ***Condizioni e Termini Generali di Servizio***

(documento approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n. 225 del 04-12-2025)

### **Definizioni e Ambito di Applicazione**

Il presente documento disciplina l'utilizzo delle procedure a istanza di parte del Comune di Cesano Maderno, sia in modalità telematica (portali e piattaforme online) che in modalità analogica (sportello, modulistica cartacea).

### **Modalità di Presentazione delle Istanze**

Le istanze possono essere presentate in forma

- TELEMATICA: tramite i portali e le piattaforme rese disponibili dall'amministrazione comunale;
- CARTACEA/ELETTRONICA: presso gli uffici competenti o tramite PEO/PEC, utilizzando la modulistica resa disponibile dagli uffici in forma cartacea ed elettronica

secondo le specifiche modalità indicate per ciascun procedimento nella Carta dei Servizi:  
<https://www.comune.cesano-maderno.mb.it/carta-dei-servizi/> dell'Ente.

### **Accesso e Autenticazione**

Per i procedimenti telematici è obbligatoria l'autenticazione in conformità al Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs. 82/2005).

### **Obblighi dell'Utente**

L'utente si impegna a fornire dati corretti e aggiornati, a rispettare le procedure indicate e a non utilizzare i servizi per scopi illeciti.

### **Responsabilità del Comune**

Il Comune garantisce la disponibilità dei servizi e la corretta gestione delle istanze, nei limiti delle risorse e delle normative vigenti. Non è responsabile per disservizi dovuti a cause di forza maggiore.

## **Tutela dell'Utente**

L'utente ha diritto a: ricevere la comunicazione di avvio del procedimento con indicazione del responsabile; presentare memorie e documenti; accedere agli atti ai sensi degli artt. 22 e seguenti della Legge 241/1990; esperire rimedi in caso di inerzia dell'amministrazione comunale.

## **Tempi di Risposta e Gestione delle Istanze**

I tempi di conclusione dei procedimenti sono definiti dalla Legge 241/1990 e dal Regolamento comunale sul procedimento amministrativo:

- termine ordinario: 30 giorni dalla ricezione dell'istanza;
- proroga: fino a 90 giorni per procedimenti complessi, con comunicazione motivata entro 15 giorni;

Nei soli procedimenti per i quali è previsto dalla legge, la mancata comunicazione di un provvedimento da parte dell'amministrazione comunale entro il termine stabilito, comporta la formazione del silenzio-assenso, con effetti equivalenti all'accoglimento della domanda.

## **Limitazioni di Responsabilità**

Il Comune non risponde di eventuali danni derivanti da uso improprio dei servizi o da errori imputabili all'utente.

## **Modifiche alle Condizioni**

Il Comune si riserva il diritto di modificare le presenti condizioni per adeguamenti normativi o miglioramenti dei servizi. Le modifiche vengono prontamente pubblicate sul sito istituzionale nella Carta dei Servizi: <https://www.comune.cesano-maderno.mb.it/carta-dei-servizi/>

## **Accettazione delle Condizioni**

L'utilizzo delle procedure implica l'accettazione integrale delle presenti condizioni: per le istanze presentate in modalità telematica, l'accettazione avviene tramite conferma online; per le istanze presentate in modalità cartacea /elettronica, mediante sottoscrizione del relativo modulo.

## **Reclami e suggerimenti**

In qualunque momento gli utenti possono inviare reclami e suggerimenti all'Amministrazione, utilizzando i seguenti canali:

- Email URP: [urp@comune.cesano-maderno.mb.it](mailto:urp@comune.cesano-maderno.mb.it);

- **Telefono:** contattando gli operatori dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico negli orari di apertura, specificati al seguente link <https://www.comune.cesano-maderno.mb.it/amministrazione/unita-organizzative/ufficio-relazioni-con-il-pubblico-urp/>;
- **Sportelli URP:** recandosi direttamente presso gli sportelli dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Cesano Maderno.

## Richiesta di informazioni

Gli utenti possono inviare richieste di chiarimenti all'Amministrazione attraverso

- i canali di contatto dei singoli uffici e Servizi, elencati al seguente link: <https://www.comune.cesano-maderno.mb.it/amministrazione/uffici/>
- il servizio di richiesta assistenza, disponibile al seguente link: <https://www.comune.cesano-maderno.mb.it/richiesta-di-assistenza/>

## Dati personali e privacy

I dati raccolti tramite la documentazione trasmessa per l'istanza di accesso al servizio e durante la fruizione dello stesso sono trattati dall'amministrazione comunale e dagli eventuali enti e soggetti terzi, nel rispetto delle indicazioni e degli obblighi previsti dalla normativa in materia di trattamento di dati personali (Regolamento UE 2016/679 - GDPR e D.Lgs. 196/2003).

L'informativa privacy generale è disponibile sul sito istituzionale al link <https://www.comune.cesano-maderno.mb.it/informativa-privacy>, e presso tutti gli sportelli dell'Ente. Eventuali informative specifiche sono riportate in calce alla relativa modulistica.