



## Sportello Segnalazioni

Lo Sportello Segnalazioni permette al cittadino e al turista di inviare segnalazioni, di solo testo o anche fotografiche, riguardanti il territorio direttamente al Comune.

Un modo innovativo, semplice e vero per comunicare, trasmettere apprezzamenti, disservizi e consigli utili.

È costituito di una parte di front-office per la pubblicazione del dato e una parte di back-office per la gestione della segnalazione.

## Principali funzionalità

- Il cittadino si registra inserendo Nome, Cognome, Email
- Può inviare una segnalazione relativa alle categorie: Affissioni abusive, Dissesto stradale, Mi piace, Parcheggi, Rifiuti, Segnaletica, Vandalismo/Incuria, Zone verdi, ecc
- Il Cliente può personalizzare liberamente le categorie
- Ogni categoria corrisponde ad un responsabile che riceverà una mail dell'avvenuto inserimento della Segnalazione
- Il Responsabile potrà approvare e quindi rendere visibile a tutti sia il testo che le eventuali foto inviate ed inserire una risposta che sarà visibile in tempo reale
- Il cittadino che ha inserito la segnalazione viene informato via mail di tutte le attività che vengono effettuate relativamente alla sua segnalazione (Approvazione del testo/immagini, Data di pubblicazione sullo Sportello, Data di chiusura e Risposta dell'Amministrazione)
- La Segnalazione viene inserita in un archivio diviso per tipologia con la possibilità da parte dell'utente di effettuare delle ricerche

Lo Sportello Segnalazioni è un prodotto nato dalla logica di voler fornire, in supporto alle pubbliche

amministrazioni locali, un ulteriore strumento di dialogo con il cittadino: opportunità di scambio e collaborazione reciproca, in un'ottica 2.0 di sinergia tra Pubblica Amministrazione e Cittadino.

Lo Sportello Segnalazioni può essere integrato con il sito istituzionale Bussola.

## **FAQ**

### ***Come inserisco il servizio nel sito istituzionale?***

Viene comunicato un indirizzo Internet che dovrà essere inserito nel sito istituzionale. Attraverso il link inserito il cittadino raggiungerà il portale in cui è possibile effettuare la registrazione e selezionare il servizio e la categoria di interesse.

### ***Che tipologia di segnalazioni posso gestire?***

Attraverso il Back Office dedicato (indirizzo Internet) è possibile personalizzare le categorie di segnalazioni che si vogliono gestire (es. affissioni abusive, dissesto stradale, parcheggi, ecc).

### ***Come si inseriscono le segnalazioni?***

Il cittadino, previa registrazione inserendo il nome, cognome e la propria mail, potrà inserire una segnalazione ed eventualmente delle foto, selezionando la categoria di interesse. Via mail riceverà tutti gli aggiornamenti relativi alla sua segnalazione (inserimento, presa in consegna, approvazione testo e foto, pubblicazione e risposta).

### ***Chi riceve le segnalazioni e come vengono gestite?***

Attraverso un back office dedicato l'Ente potrà accedere alla gestione della segnalazione inserita. A ogni categoria è associato un ufficio che dovrà innanzitutto approvare la segnalazione sia a livello di testo, che di eventuali immagini. Dopo l'approvazione la segnalazione è pubblica e quindi visibile a tutti. L'Ufficio potrà poi inserire una risposta e renderla visibile nel sito pubblico. Il sistema comunica via mail all'Ufficio individuato nelle categorie l'inserimento e la modifica di una segnalazione da parte del cittadino. Tutto l'iter è archiviato.

### ***Formazione e assistenza?***

Il personale indicato verrà istruito telefonicamente sulle operazioni di visualizzazione/esclusione delle schede e/o modelli e sulle personalizzazione e/o inserimento di nuove informazioni. Per tutta la durata del contratto è attivo un servizio di assistenza telefonica.