

Progetto_Signala_via_Web

CityWeb

segnalazioni on-line Cittadini / Comune

Amministrazione Comunale di Malo

PRESENTAZIONE DELLO STRUMENTO

E ISTRUZIONE PER L'USO¹

e-mail: malo.vi@cert.ip-veneto.net

¹ collaboratori: analisi e progettazione Matteo Laghetto di Pasubio Tecnologia e Emanuela Collareda del serv. Direzione Generale - raccolta dati e predisposizione grafici Sara Maaroufi e Edoardo Frigerio - stagisti.

PRESENTAZIONE DELLO STRUMENTO

CityWeb fa parte di un progetto, denominato: **Segnala_via_Web**, ideato dal Comune di Malo con l'obiettivo di rispondere alla domanda da parte del pubblico, di **qualità dei servizi** e di miglioramento dei propri processi organizzativi, attraverso:

- l' **accesso** facilitato ai **cittadini** ad un portale disponibile 24 ore al giorno per la segnalazione di malfunzionamenti, guasti, ecc. in modo semplice e comodo;
- l'introduzione nell' organizzazione comunale di processi che facilitano i **flussi comunicativi interni ed esterni**;
- lo **sviluppo delle professionalità degli operatori**, con formazione mirata al buon utilizzo del nuovo canale comunicativo con i cittadini / le associazioni di volontariato, di categoria / le istituzioni / le ditte fornitrici di servizi;
- il **controllo di gestione** possibile grazie al monitoraggio del flusso gestionale interno originato dall'utilizzo dei moduli on line di **Segnala_via WEB** e la rilevazione di criticità organizzative, mediante elaborazione dei dati statistici ricavabili dal database **Segnala_via WEB**;
- di conseguenza, il consolidamento negli operatori del Comune di Malo di una cultura di **attenzione** al cittadino ed alla qualità del servizio offerto.

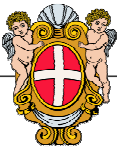
L'Amministrazione auspica che l'attuazione del progetto comporterà ricadute positive nel contesto locale, nell'interazione col cittadino e col mondo delle associazioni, ampliando l'area dell'accessibilità, della partecipazione e della trasparenza.

Questo primo bilancio ha l'obiettivo di verificare tutto ciò.

i collegamenti del progetto col CONTESTO LOCALE di riferimento:

Il progetto si è inserito a pieno titolo nel programma operativo del Comune di Malo di promozione della collaborazione tra Comuni nell'individuare ed attuare buone pratiche.

In particolare il modulo CityWeb è stato presentato anche ad altri comuni limitrofi, ed è stato adottato (o è in via di adozione) anche da parte di altre Amministrazioni Comunali della zona.



Il progetto è stato attuato con il supporto tecnologico di Pasubio Tecnologia s.r.l., società partecipata interamente da Amministrazioni Comunali dell'Alto Vicentino ed è stato realizzato anche grazie ad un contributo regionale.

Fasi di attuazione del modulo 'CityWeb' (cronistoria)

Le segnalazioni dei cittadini.

Le segnalazioni dei cittadini sono comunicazioni di tutti i tipi: vogliono far conoscere un problema, chiedere un intervento, suggerire cose da fare, etc.

Prima della nascita di CityWeb le segnalazioni dei cittadini erano gestite in gran parte dall'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) con un software proprietario ed in parte pervenivano con diverse modalità direttamente all'ufficio manutenzioni (telefonate, fax, lettere eccetera).

Ora, con CityWeb le segnalazioni / richieste di intervento possono essere caricate direttamente **dal cittadino** con un pc collegato ad internet, al lavoro, a casa, (e con un portatile, dovunque) ed a qualunque ora.

Le segnalazioni arrivano direttamente all'Ufficio URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) che ne prende visione, le valida e le assegna all'operatore interno che le gestirà.

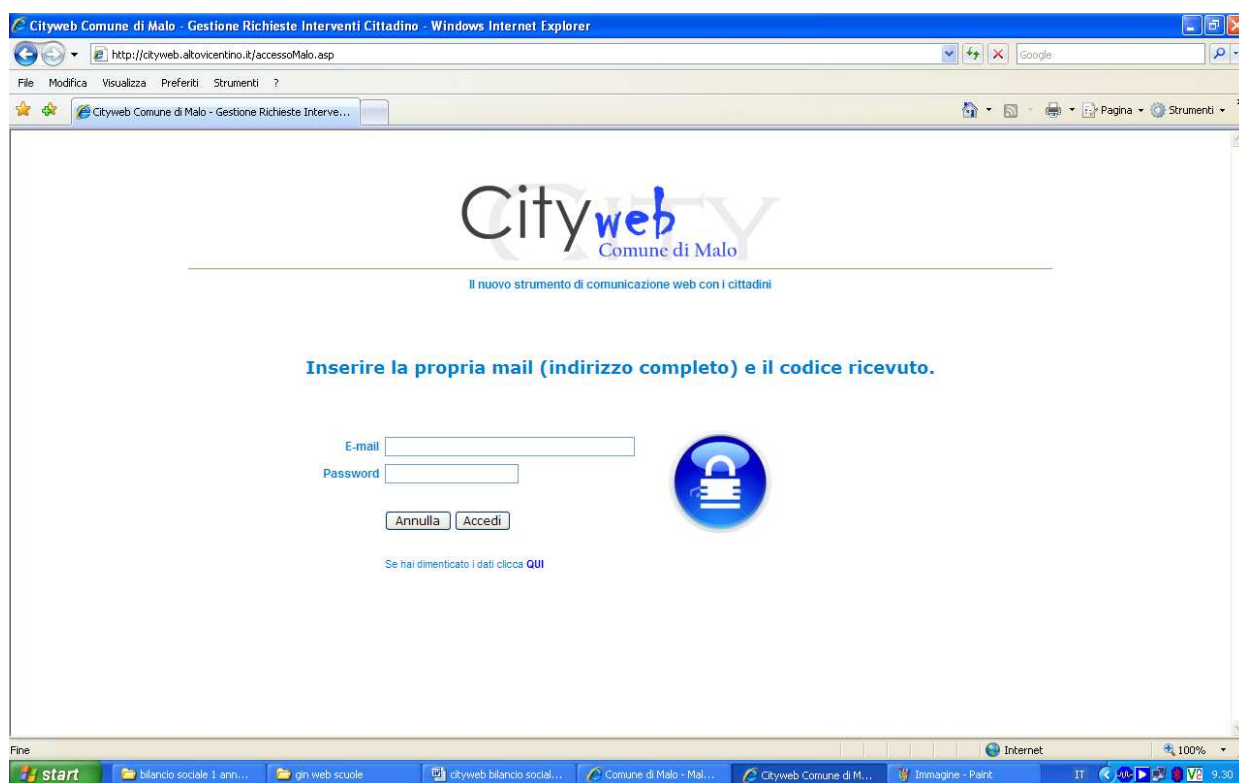
Col PC, dalla propria scrivania il cittadino può tenere d'occhio il corso delle proprie segnalazioni, può vedere a chi sono state assegnate, intervenire con ulteriori dettagli esplicativi, ricevere in tempo reale le risposte. Alla segnalazione può allegare una foto o un documento, se desidera.

Scheda tecnica di CityWeb:

- E' uno strumento di comunicazione tra cittadini e Comune, **via web**. Si trova sul sito del Comune di Malo: www.comune.malo.vi.it;
- Via web significa attraverso internet, con un browser come Internet Explorer, Mozilla firefox, ecc. ;
- E' indipendente dal Sistema Operativo utilizzato, windows, linux etc. E' basato su tecnologia ASP (active server page) e non richiede alcuna installazione di software.
- Non c'è necessità dell'acquisto di licenza di terzi (Microsoft o altro..) per essere utilizzato ed è gestito interamente dal Comune.
- Si appoggia su database 'SQL Server' e permette l'estrazione di dati, statistiche e tabelle su qualsiasi campo di informazione desiderato: tipologia di intervento, scrivania di assegnazione, tempi di risposta.....

Come funziona:

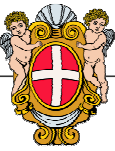
- Per utilizzarlo si accede mediante l'autenticazione di utente e password, sia per i gestori che per i richiedenti.
- La gestione degli utenti (creazione, modifica, cancellazione) viene fatta dal Comune, e così pure la tenuta delle tabelle di tipologie interventi, nel rispetto della normativa di tutela della privacy.



al **cittadino che accede**, attraverso semplici pulsanti, è consentito:

- inserire nuove richieste (ad esempio di intervento) verso il Comune, indicarvi la tipologia ed un livello di priorità o urgenza.
- controllare lo stato ed i dettagli di richieste già aperte.
- sollecitare ed aggiungere dettagli a richieste già in corso.
- consultare lo storico ed i dettagli di tutte le richieste già chiuse.

Ogni richiesta di INTERVENTO viene catalogata ed associata ad una determinata tipologia. Questo permette di effettuare analisi e statistiche per tipologie di richieste, oltre che monitorare l'efficienza delle relative risposte da parte degli esecutori.



Ad ogni richiesta viene associato un codice progressivo:

Intervento 2700: fontanella parco giochi

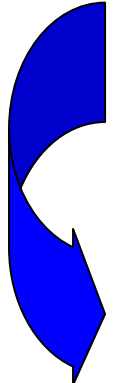
Intervento	priorità 7	Data Creazione	22/07/2009 09.46.46	Operatore in carico	Fanchin Sergio
Richiedente	[REDACTED]	Data Apertura	22/07/2009 09.54.26	Proviene da	---
Ente	Comune di Malo	Data Scadenza		Riassegnato da	Bertoldo Vittoria
Tel / Cel	[REDACTED]	Data Chiusura		Data ultima riassegnaz.	22/07/2009 09.54.26
E-mail	[REDACTED]	Tipologia	verde pubblico	Localizzazione Intervento	VIA DALLA FIORE L.
Ind. residenza	[REDACTED]	Categoria	parchi gioco		
	36034 Malo	Sottocategoria	---		Vedi mappa con Google

Dettagli dell'intervento

Richiedente	Descrizione	Ricezione	Esecuzione
Data: 22/07/2009 09.51.40 log >	Nel parco giochi comunale di via Dalla Fiore a Molina esiste un fontanella con interruttore a pulsante. L'acqua esce con una pressione esagerata. conseguenze: 1 - Chi tenta di bere si bagna faccia, scarpe e gambe. 2 - viene sprecata inutilmente molta acqua un saluto [REDACTED]	<input type="checkbox"/> Telef-IN <input type="checkbox"/> m@iIN <input type="checkbox"/> Visita <input type="checkbox"/> Fax <input type="checkbox"/> Lettera <input checked="" type="checkbox"/> Ric.Web	<input type="checkbox"/> Telef-OUT <input type="checkbox"/> m@iI <input type="checkbox"/> On-site <input type="checkbox"/> Fax <input type="checkbox"/> Lettera <input type="checkbox"/> Interna

L'inserimento e la chiusura di un intervento sono segnalati in modo automatico via mail sia al richiedente che al destinatario della richiesta, con tutte le informazioni a corredo e con i riferimenti del CODICE della richiesta. Nella propria scrivania il cittadino vede le proprie segnalazioni.

E' a disposizione un brevissimo **questionario on-line** per rilevare il **gradimento del servizio** e per suggerire miglioramenti allo stesso.(vd. sotto)



Cityweb Comune di Malo Collareda Emanuela | Ultimo refresh: 9.36.17

Nuova segnalazione Modifica dati personali filtra per stato: Tutti

new Partecipa al questionario: Sei soddisfatto del Servizio?

INTERV.	SUB INT.	Stato	Priorità	Titolo <<< 1-50 >>> di 67
2901				D.Lgs. 106/09 Correttivo al TU
2838				infisso ufficio edilizia privata

La segnalazione viene assegnata ad un operatore (viene cioè affidata ad

una persona che la seguirà), il cittadino richiedente riceve una e-mail che lo informa di questo e che riporta quale gruppo di lavoro se ne sta occupando. Inoltre,



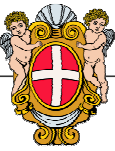
consultando via web la segnalazione, il cittadino vede chi ce l'ha in carico (c'è il nome e cognome della persona che la sta seguendo).

Gli esecutori, o gestori (Comune) hanno a disposizione molteplici strumenti:

- i gestori delle segnalazioni sono dipendenti del Comune, 'operatori' appartenenti agli uffici comunali ai quali viene data 'in carico' la gestione ed esecuzione degli interventi. Ogni 'operatore in carico' gestisce la segnalazione affidatagli dalla propria scrivania virtuale;
- E' possibile riassegnare la pratica in corso ad un altro operatore (e il cittadino vede chi se ne sta occupando);
- Le pratiche hanno tre stati: aperta, sospesa, chiusa;
- E' possibile aggiungere informazioni e dettagli visibili all'esterno / al cittadino segnalante, oppure '*privati*' (visibili solo all'interno);
- E' possibile monitorare i carichi di lavoro ed i tempi di risposta delle segnalazioni in carico ad ognuno;
- E' possibile stampare i dettagli della segnalazione, ma si può fare a meno dell'uso della carta.

Punti di forza di 'CityWeb':

- **Disponibilità:** è pubblicato sul sito WEB del Comune, quindi disponibile da qualsiasi luogo con qualsiasi pc collegato ad internet, **24h su 24, 7gg su 7**.
- **Leggerezza:** permette di effettuare ricerche e filtri in modo semplice ed intuitivo.
- **Efficienza:** le richieste arrivano in tempo reale, le comunicazioni fra cittadino e Comune, fra scrivania e scrivania sono istantanee.
- **Sicurezza:** l'accesso protetto da password garantisce l'identità del richiedente, ed il numero progressivo delle pratiche costituisce un codice univoco per l'intervento. Le pratiche chiuse costituiscono l'archivio storico.
- **Comodità:** utilizzabile da casa, non richiede l'uso della carta, né del telefono.
- **Completezza:** integra l'invio automatico di messaggi di posta elettronica per avvisare se c'è qualche evento nuovo.
- **Affidabilità:** i dati sono custoditi nei server di Pasubio Tecnologia, con politiche di backup-dati garantiti.



ISTRUZIONE PER L'USO



CityWeb ti permette di inviare in modo semplice e veloce segnalazioni al Comune, destinate all'ufficio delle Relazioni con il Pubblico, alla Polizia Locale, all'Ufficio Tecnico, ai Servizi Sociali, ai Servizi Demografici....

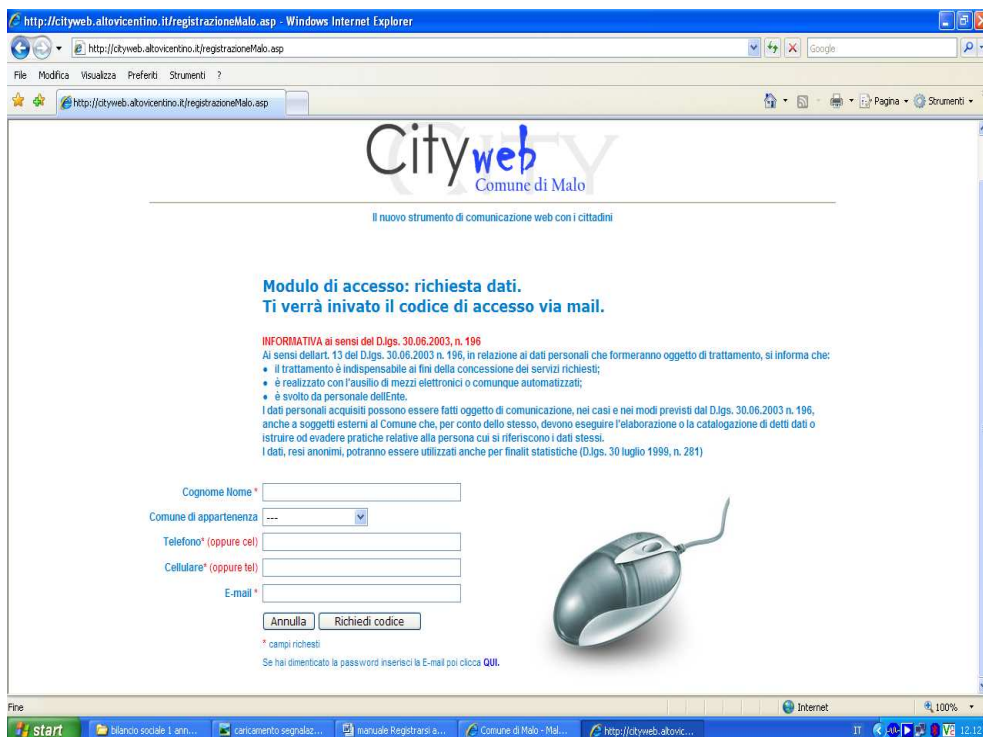
Ognuno può vedere solo le proprie segnalazioni, utilizzando i dati di autenticazione forniti.

Possano utilizzare il servizio tutti i cittadini di Malo e non, purchè autenticati.

Registrarsi a CityWeb è molto facile:

- Vai sulla home page del sito web del Comune di Malo: www.comune.malo.vi.it e posizionati sul logo qui sopra riprodotto;
- Scegli il pulsante **registrati**, sotto il link di accesso nella pagina iniziale.
- Inserisci i dati richiesti come: nome e cognome, recapito telefonico, comune di residenza ed e-mail.

In tempo reale riceverai nella casella di posta elettronica il codice di accesso che



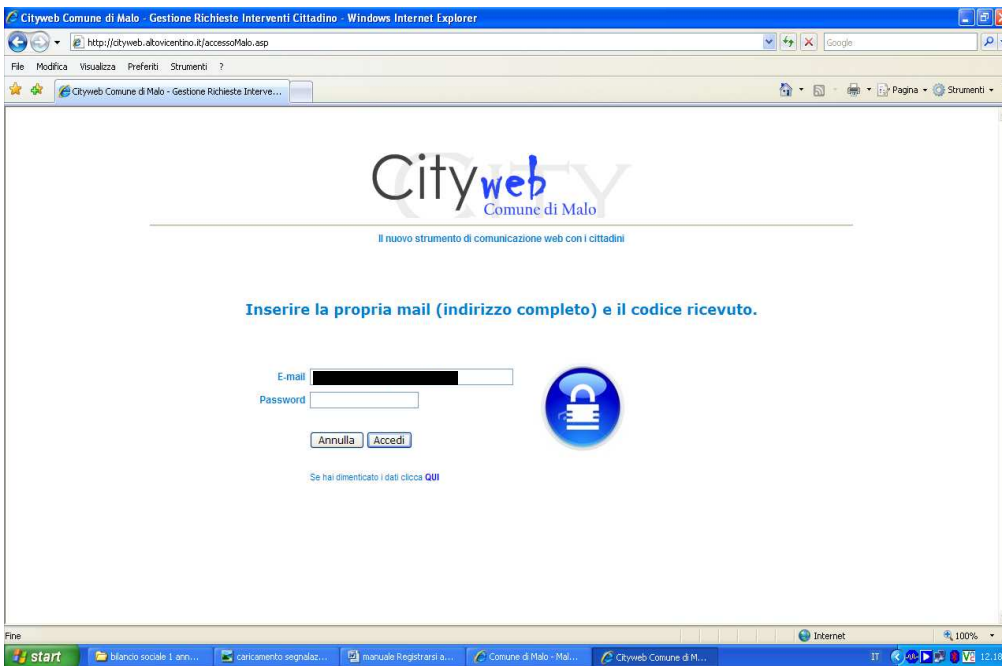
ti è stato assegnato. (qui di fianco c'è la schermata di registrazione)

Se hai effettuato correttamente la registrazione ti comparirà la

seguente schermata:



Una volta ricevuto il codice per e-mail puoi effettuare l'accesso:

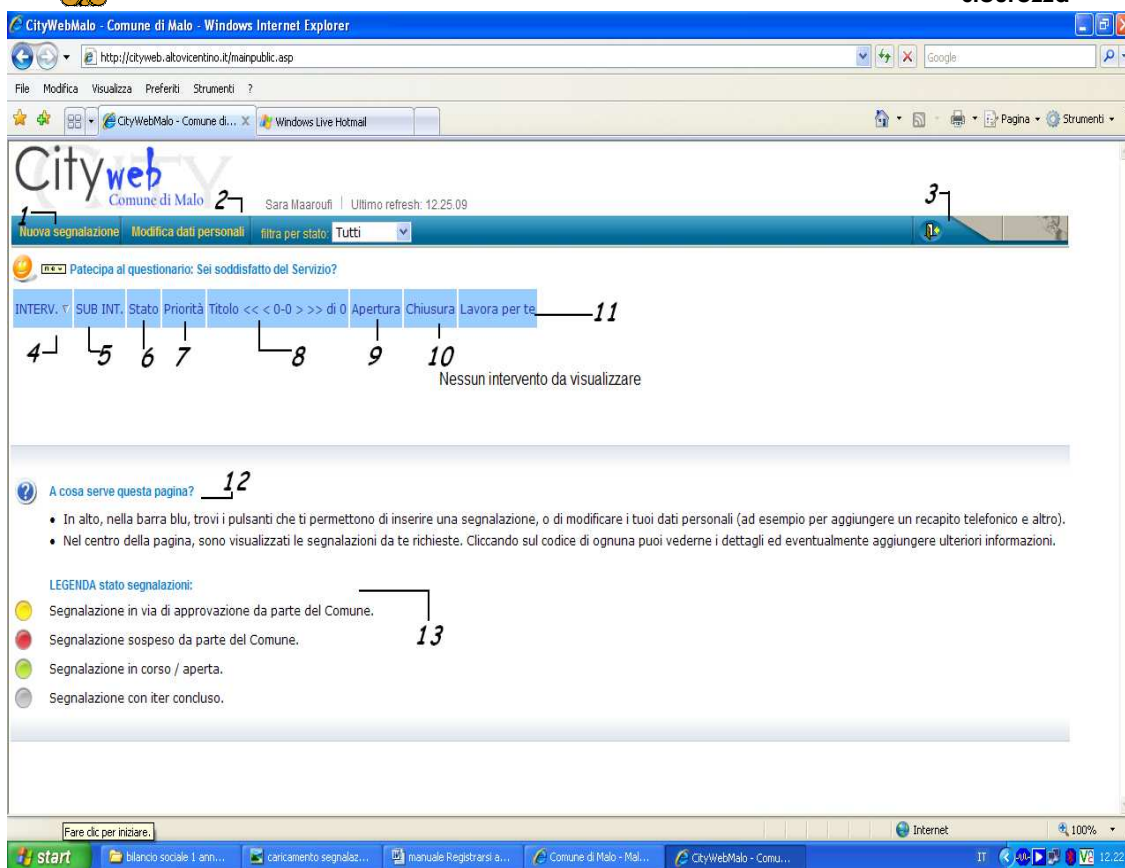
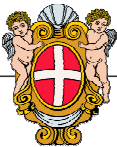


digita la e-mail e la password, clicca poi sul pulsante accedi.

.. e arrivi così nella tua nuova **scrivania virtuale**.

La scrivania virtuale conterrà le tue segnalazioni, mostrandoti anche chi se ne sta occupando. Ti permetterà di aggiungere dettagli, guardare le tue segnalazioni già chiuse, etc. etc.

Ecco qui sotto una scrivania ancora vuota (appena nata, diciamo):



1 -> Nuova segnalazione: consente di inserire una nuova segnalazione. Cliccando apparirà la schermata che mostriamo qui sotto con relative istruzioni.

2 -> Modifica/aggiungi dati personali: qui è possibile variare i propri dati, ad esempio: cambiamento di numero telefonico o di e-mail (vedi sotto)

3 -> Exit: cliccando su questo pulsante ci si potrà disconnettere dal servizio CityWeb.

4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 -> Permettono di visualizzare le segnalazioni fatte dall'utente rispettivamente: in ordine alfabetico dell'intervento, del sub intervento, secondo lo stato (aperto, sospeso, chiuso), di priorità, di data di segnalazione, di apertura o di chiusura, oppure in base all'operatore che se ne occupa.

12 -> Help, aiuto veloce riguardo la pagina corrente.

13 -> Legenda stato segnalazioni.

Inserire una segnalazione è semplice: qui sotto ti facciamo vedere come si presenta la pagina di caricamento.

1 -> Nuova segnalazione:

CityWebMalo - Comune di Malo - INSERIMENTO NUOVA RICHIESTA - Windows Internet Explorer

http://cityweb.alkovicentino.it/InterventoAggiungPublic.asp

12.33.59

INSERIMENTO NUOVA SEGNALAZIONE

1- (richiesto) Titolo: _____

Localizzato in: --- / VIA _____ nei pressi del civico n° _____

2- Selezione tipologia: altro

3- Selezione categoria: ---

4- Selezione sottocategoria: ---

5- (richiesto) Descrizione: _____

6- Priorità: Bassa Media Alta

7- 320 caratteri disponibili

8- Voglio allegare files (foto, documenti etc.); (sarà possibile dopo aver cliccato su conferma)

Annulla Conferma Reset

1 -> **Inserire il titolo**, descrivi sommariamente il tipo di intervento (facciamo un esempio : lampadina rotta).

2, 3, 4 -> **Scegliere la tipologia, categoria e sottocategoria** dell'intervento: per facilitare la classificazione degli interventi è preferibile scegliere la tipologia fra quelle proposte.

5 -> **Descrizione libera dell'intervento**, limitata a 320 caratteri.

6 -> Indicare la **priorità** dell'intervento fra le tre proposte (quanto è urgente?).

7 -> Contatore dei caratteri disponibili in tempo reale durante la digitazione della descrizione testuale.

8 -> Cliccare su **ANNULLA** per annullare, **CONFERMA** per confermare l'immissione dei dati dell'intervento, **RESET** per ripulire la schermata.

Quindi nella scrivania compariranno via via le segnalazioni caricate: vd. esempio sotto (qui vediamo 1 segnalazione sospesa, si tratta di intervento riguardante gli stabili comunali - che è stato richiesto ed attende soluzione).

2- > Modifica/aggiungi dati personali: ecco la schermata che compare

Cityweb
Comune di Malo

Dati personali: I tuoi dati verranno utilizzati ai soli fini dell'elaborazione della segnalazione inviata, ai sensi del D.Lgs. 196/2003.

Ritorna alla pagina principale

Id	1801
Comune di appartenenza	1 Altro
Cognome Nome	2
Indirizzo di residenza	3
CAP - Comune - Provincia	4
Tel* (oppure cel)	5
Cel* (oppure tel)	6
Password di accesso web (> 5 car.)	7
E mail *	8
Cod. fiscale	9
P.IVA	10

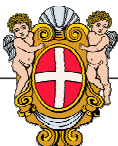
Salva

Se si vuole modificare qualcuno dei dati personali già inseriti all'atto di registrazione e visualizzati nella schermata a lato, si deve operare nel/nei box seguenti:

- 1- > **Comune di appartenenza:** specificare se residente o meno a Malo.
- 2- > **Cognome e nome.**
- 3- > **Indirizzo.**
- 4- > **CAP, comune, provincia.**
- 5, 6- > **Recapiti telefonici.**
- 7- > **Password.** Una volta effettuato l'accesso con la password fornita dal servizio via e-mail, è possibile cambiarla in questo box.
- 8- > **Indirizzo di posta elettronica di riferimento.**
- 9- > **Codice fiscale.**
- 10- > **P. IVA.**

Solo i campi con l'asterisco sono obbligatori, ma è utile comunque inserire anche cognome, nome e recapito telefonico, nel caso l'operatore debba richiedere dei chiarimenti circa il problema segnalato.

Per salvare le modifiche operate, cliccare sul tasto salva in basso a sinistra.



e dalla parte del Comune..

Per i gestori delle segnalazioni (uffici comunali, operatori in carico) il modo di operare è molto simile a quello che abbiamo visto per illustrare CityWeb / segnalazioni da parte del cittadino:

qui sotto vediamo una scrivania del servizio manutenzioni / squadra operai

The screenshot shows the CityWebMalto web application interface. The browser title is "CityWebMalo - Comune di Malo - Windows Internet Explorer". The address bar shows "http://cityweb.altovicentino.it/main.asp". The page header includes the CityWeb logo and the text "Comune di Malo". Below the header, there is a navigation bar with buttons for "Refresh", "Nuovo Int.", "Tabelle", "Consulta", and "Esc". The main content area displays a table of maintenance reports. The table has columns for "Interv.", "Sub.", "St.", "Priorità", "Titolo", "Apertura", "Scadenza", "gg. scad.", "Operatore", and "Richiedente". The table is filtered to show reports for the operator "Fanchin Sergio". The reports are grouped by status: "nascondi", "Bozze 0", "In Corso 87", "Sospese 5", and "Chiuse 1742". The table contains several rows of data, including reports for "placche in terracotta", "Illuminazione stradale", "Illuminazione attraversamento pedonale", "siepe privata non potata", "PULIZIA AREA PEP VIA TRIVELLINI MOLINA", "Velocità auto in via Capozzo", "fontanella parco giochi", "segnalazione cimitero", "installazione specchio parabolico", and "segnaletica per cani nel verde pubblico".

Interv.	Sub.	St.	Priorità	Titolo	Apertura	Scadenza	gg. scad.	Operatore	Richiedente
2715		Non chiusi		placche in terracotta	23/07/2009			Fanchin Sergio	
2711				Illuminazione stradale	23/07/2009			per conoscenza	
2710				Illuminazione attraversamento pedonale incrocio via Venezia - largo trieste	23/07/2009			Fanchin Sergio	
2709				siepe privata non potata	22/07/2009			per conoscenza	
2704				PULIZIA AREA PEP VIA TRIVELLINI MOLINA	22/07/2009			Fanchin Sergio	
2701				Velocità auto in via Capozzo	22/07/2009			per conoscenza	
2700				fontanella parco giochi	22/07/2009			Fanchin Sergio	
2699				segnalazione cimitero	21/07/2009			Fanchin Sergio	
2698				installazione specchio parabolico	21/07/2009			Fanchin Sergio	
2697				segnaletica per cani nel verde pubblico	21/07/2009			Fanchin Sergio	
2694				segnalazione cimitero	21/07/2009			Fanchin Sergio	

L'operatore, proprio come il come il cittadino da casa, può aprire la singola segnalazione cliccando con il mouse sul numero della segnalazione.

E proprio come il cittadino da casa, la segnalazione si mostra in dettaglio: (vd. sotto)

The screenshot shows a web browser window displaying the CityWebMalo website. The page title is "Intervento 2782: richiesta pulizia percorso vita 'montecio' (segnalazione esempio)". The page contains a table with details of the intervention, including fields for priority, requester, entity, contact information, creation date, opening date, due date, closure date, operator, and reception methods. A red box highlights the "Aggiungi dettagli" button, which is labeled with the number 10. Other numbered callouts (1-9) point to various fields in the table.

Intervento 1		priorità 5	Data Creazione	07/08/2009 11.24.19	Operatore in carico	Manfr on Luisella
Richiedente 2	Collareda Emanuela		Data Apertura	07/08/2009 11.16.24	Proviene da	stage
Ente 3	Comune di Malo		Data Scadenza		Riassegnato da	Collareda Emanuela
Tel / Cel 4	0445 602875/		Data Chiusura		Data ultima riassegnaz	07/08/2009 11.26.56
E-mail 5	emanuela.collareda@comune.malo.vi.it		Tipologia	verde pubblico	Localizzazione intervento	
Ind. residenza 6			Categoria	parchi gioco		
			Sottocategoria	---		

Operatori		Descrizione	Ricezione	Esecuzione
Data: 10/08/2009 11.08.59	Collareda Emanuela	pulizia buche	<input type="checkbox"/> Telef-IN <input type="checkbox"/> m@iN <input type="checkbox"/> Visita <input type="checkbox"/> Fax <input type="checkbox"/> Lettera <input type="checkbox"/> Ric.Web	<input type="checkbox"/> Telef-OUT <input type="checkbox"/> m@iL <input type="checkbox"/> On-site <input type="checkbox"/> Fax <input type="checkbox"/> Lettera <input type="checkbox"/> Interna

1 ->: qui viene visualizzata la priorità dell'intervento, nel caso della figura priorità 5(media)

2,3,4,5,6-> : all'interno di questi punti compaiono il nome del richiedente, l'ente, e le informazioni generali, come il numero di telefono, e-mail, e l'indirizzo di residenza.

7->: mostra la data di creazione, apertura, scadenza e chiusura dell'intervento, la tipologia dell'intervento(in questo caso verde pubblico) e la categoria dell'intervento.

8->: mostra **chi si occupa** della segnalazione e da chi è stato assegnato l'intervento.

9->: viene visualizzato il nome di chi ha fatto la segnalazione e la descrizione.

10->: cliccando nel link **aggiungi dettaglio** si aprirà un' altra schermata dove potrai aggiungere ulteriori informazioni.