

formazione organizzazione sicurezza

Progetto_Segnala_via_Web



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.



formazione organizzazione sicurezza

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)

COMUME DI MALO

PROVINCIA DI VICENZA

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 <u>strumento di comunicazione</u> tra cittadini e Comune, **via web**. Si trova sul sito del Comune di Malo: <u>www.comune.malo.vi.it</u>;
- 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 <u>non richiede alcuna installazione</u> 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.....

<u>Come funziona:</u>

- Per utilizzarlo si accede mediante <u>l'autenticazione</u> di utente e password, sia per i gestori che per i richiedenti.
- <u>La gestione</u> 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.

Cityweb Com	une di Malo - Gestione Ric	hieste Interventi Cit	tadino - Windows Internet Explo	rer			
00- 0	http://cityweb.altovicentino.it/a	ccessoMalo.asp				Google	P -
File Modifica Vi	sualizza Preferiti Strumenti	?					
🚖 🕸 🏾 🍎 City	web Comune di Malo - Gestione P	Richieste Interve				🟠 • 📾 · 🖶	🔹 🔂 Pagina 👻 🎯 Strumenti 👻 🎽
		Inserire E-mail Password	Li nuovo strumento e la propria mail (inc Annulla Accedi Se hai dmenticeto i dati clicca QUI	dirizzo completo	o cittadini •) e il codice rice	evuto.	
Fine						😜 Internet	🔍 100% 🔻
🐉 start	🔁 bilancio sociale 1 ann	🔁 gin web scuole	cityweb bilancio social	Comune di Malo - Mal	Cityweb Comune di M	谢 Immagine - Paint	IT 🔇 🐠 🕨 🕸 🚺 V2 9.30

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

- <u>inserire nuove richieste</u> (ad esempio di intervento) verso il Comune, indicarvi la tipologia ed un livello di priorità o urgenza.
- <u>controllare lo stato</u> ed i dettagli di richieste già aperte.
- <u>sollecitare</u> ed aggiungere dettagli a richieste già in corso.
- <u>consultare lo storico</u> 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 <u>statistiche</u> per tipologie di richieste, oltre che <u>monitorare l'efficienza delle relative risposte</u> da parte degli esecutori.

	PI		formazione organizz sicurezza				
d ogni ricl	hiesta viene	associato	un codice progr	ressivo:			
CityWebMalo - Comi	une di Malo - Windows Int	ternet Explorer				26	
/ 🔄 🔻 🙋 http://d	ityweb.altovicentino.it/Interven	to,asp		<u>≥</u> ⊗ ++ ×	Uve Searc	h	- ا م]
le Modifica Visualizz	za Preferiti Strumenti ?						
🥐 Preferiti 🛛 🍰 🏀	Siti suggeriti 👻 🙋 HotMail gra	atuita 🙋 Personalizzazior	ne collegamenti 🙋 WindowsMedia 🧍	Raccolta Web Slic	e •		
CityWebMalo - Comune	di Malo				🖂 🍓 🕶 Pa	agina 👻 Sicurezza 🤉	• Strumenti • 🔞 • 🏾
me (Aggiung	nune di Malo _F	anchin Sergio 🕴 Ultim assegna 🔹 SottoInte	o refresh: 08.56.12	S 🖬 🖻	S 🚳	3 8	
-							
J Interver	nto 2700: fontanella	a parco giochi					
Interver	nto 2700: fontanella	a parco giochi Data Creazione	22/07/2009 09.46.46	Operatore i	1 carico	Fanchin S	ergio
Interver Intervento	nto 2700: fontanella	a parco giochi Data Creazione Data Apertura	22/07/2009 09.46.46 22/07/2009 09.54.26	Operatore i Proviene da	1 carico	Fanchin S	ergio
Intervertö	nto 2700: fontanella	a parco giochi Data Creazione Data Apertura Data Scadenza	22/07/2009 09.46.46 -	Operatore in Proviene da Riassegnat	n carico I o da	Fanchin S Bertoldo V	ergio /ittoria
Interver	nto 2700: fontanella	a parco giochi Data Creazione Data Apertura Data Scadenza Data Chiusura	22/07/2009 09.46.46 🕕 22/07/2009 09.54.26	Operatore i Proviene da Riassegnal Data ultima	n carico I o da riassegnaz.	Fanchin S Bertoldo V 22/07/200	ittoria 9 09.54.26
Interver	nto 2700: fontanella	a parco giochi Data Creazione Data Apertura Data Scadenza Data Chiusura Tipologia Cotoaria	22/07/2009 09.46.46 22/07/2009 09.54.26 22/07/2009 09.54.26	Operatore in Proviene da Riassegnat Data ultima Localizzazio	n carico o da riassegnaz ne Intervento	Fanchin S Bertoldo V 22/07/200	iergio /ittoria 9 09.54.26
Interver	nto 2700: fontanella	Data Creazione Data Apertura Data Scadenza Data Chiusura Tipologia Categoria Sottocategoria	22/07/2009 09.46.46 22/07/2009 09.54.26 22/07/2009 09.54.26 verde pubblico parchi gioco	Operatore il Proviene da Riassegnai Data ultima Localizzazio VIA DALLA 1 Viedu mana	n carico. o da riassegnaz. ine Intervento FIORE L.	Fanchin S Bertoldo V 22/07/200	iergio /ittoria 19 09.54.26
Interverto	nto 2700: fontanella	Data Creazione Data Apertura Data Scadenza Data Scadenza Data Chiusura Tipologia Categoria Sottocategoria	22/07/2009 09.46.46 (*) 22/07/2009 09.54.26 22/07/2009 09.54.26 verde pubblico parchi gioco 	Operatore in Proviene da Riassegnal Data ultima Localizzazio VIA DALLA R Vedi mappa	n carico o da riassegnaz ne Intervento FIORE L. 5 con Guessiano	Fanchin S Bertoldo V 22/07/200	iergio /ittoria 19 09.54.26
Interver	nto 2700: fontanella immo priorità 7 Comune di Malo 36034 Malo /ento	Data Creazione Data Apertura Data Scadenza Data Scadenza Data Chiusura Tipologia Categoria Sottocategoria	22/07/2009 09.46.46 (*) 22/07/2009 09.54.26 verde pubblico parchi gioco 	Operatore li Proviene da Riassegnat Data ultima Localizzazio VIA DALLA f Vedi mappa	n carico. I o da riassegnaz. Ine Intervento FIORE L. I con George Santas	Fanchin S Bertoldo V 22/07/200	iergio /ittoria 19 09.54.26
Interver Intervento III Richiedente Cel III III Richiedente ICel IIII IIII IIIII IIIIIIIIIIIIIIIII	nto 2700: fontanella imi priorità 7 Comune di Malo 36034 Malo vento ichiedente Descrizione	a parco giochi Data Creazione Data Apertura Data Scadenza Data Chiusura Tipologia Categoria Sottocategoria	22/07/2009 09.46.46 22/07/2009 09.54.26 verde pubblico parchi gioco	Operatore li Proviene da Riassegnat Data ultima Localizzazic VIA DALLA f Vedi mappa	n carico o da riassegnaz. ine Intervento IORE L. a con Guessasso Superante S	Fanchin S Bertoldo V 22/07/200	iergio /ittoria 9 09.54.26 Esecuzione
Interver	nto 2700: fontanella iiii priorità 7 Comune di Malo 36034 Malo Vento ichiedente Descrizione Nel parco gior pulsante. L'ac 1 - Chi tenta a 2 - viene spre un saluto	a parco giochi Data Creazione Data Apertura Data Scadenza Data Chiusura Tipologia Categoria Sottocategoria sottocategoria	22/07/2009 09.46.46 22/07/2009 09.54.26 22/07/2009 09.54.26 verde pubblico parchi gioco alla Fiore a Molina esiste un f ressione esagerata. consegue ia, scarpe e gambe. Ita acqua	Operatore i Proviene da Riassegnal Data ultima Localizzazio VIA DALLA I Vedi mappa ontanella con in enze:	n carico o da riassegnaz ne Intervento FIORE L. e con Cupo ness terruttore a	Fanchin S Bertoldo V 22/07/200 22/07/200 IC Ricezione Ricezione ■ Telef-IN ■ @illN Visita Fax ■ Lettera ♥ Riceweb	ergio /ittoria 9 09.54.26 Esecuzione Belef-OUT On-site Fax Lettera Interna

COMUME DI MALO

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)

City	(ep omune di Ma	lo	Collareda Emanuela Ultimo refresh: 9.36.1	17	
Nuova segnalazione	Modifica dati	personali	filtra per stato: Tutti 💌		L
🥘 🕬 Partecipa	al questionario	: Sei soddis	fatto del Servizio?	segnalaz v	rion vien
INTERV, V SUB INT	. Stato Prioril	tà Titolo «	:< < 1-50 > >> di 67	assegnata	i a
2901		D.Lgs.	106/09 Correttivo al TU	un opera	tor cio
2838		infisso	ufficio edilizia privata	affidata	a

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 <u>propria scrivania virtuale</u>;
- 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 <u>monitorare i carichi di lavoro ed i tempi di risposta</u> delle segnalazioni in carico ad ognuno;
 - E' possibile stampare i dettagli della segnalazione, ma si può <u>fare a meno dell'uso</u> <u>della carta</u>.

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 <u>ricerche e filtri</u>in modo semplice ed intuitivo.
- *Efficienza*: le richieste arrivano in <u>tempo reale</u>, le comunicazioni fra cittadino e Comune, fra scrivania e scrivania sono istantanee.
- *Sicurezza*: l'accesso protetto da <u>password</u> 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.



PROVINCIA DI VICENZA

formazione organizzazione sicurezza

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.

Possono 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: <u>www.comune.malo.vi.it</u> 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



seguente schermata:



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



.. 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):

PROVINCIA DI VICENZA	formazione organizzazione sicurezza
C CityWebMalo - Comune di Malo - Windows Internet Explorer	
Correct Inter://ctyweb.altovicentino.it/mainpublic.asp	
File Modřica Visualzza Preferiti Strumenti ?	
👷 🏟 🕄 🕈 🖉 City WebMalo - Comune di X 🧗 Windows Live Hotmail	🏠 🔹 🔝 🕘 👘 🖓 Pagina 👻 🌍 Strumenti 👻
Cityweb Comune di Malo 2 Sara Maaroufi Ultimo refresh: 12.25.09	37
4 5 6 7 8 9 10 Nessun intervento da visualizzare	
 A cosa serve questa pagina?2 In alto, nella barra blu, trovi i pulsanti che ti permettono di inserire una segnalazione, o di modificare i tuoi dati personali (ad esempio Nel centro della pagina, sono visualizzati le segnalazioni da te richieste. Cliccando sul codice di ognuna puoi vederne i dettagli ed ever LEGENDA stato segnalazioni: 	per aggiungere un recapito telefonico e altro). ntualmente aggiungere ulteriori informazioni.
Segnalazione in via di approvazione da parte del Comune.	
Segnalazione sospeso da parte del Comune.	
Segnalazione con iter conduso.	
Fare dic per initiare.)	🖌 😥 Internet 🔍 100% 🔻

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		8
CO v E http://ckyweb.akovicentino.it/InterventoAggiungPublic.asp	Google	P -
File Modifica Visualizza Preferiti Strumenti ?		
😭 🏟 😥 👻 🏉 CityWebMalo - Comune d 🗙 🍂 Windows Live Hotmail	💁 🔹 🔝 👘 🖷 🔂 Pagina 👻 🎯 Strumer	nti • »
Comune di Malo		^
INSERIMENTO NUOVA SEGNALAZIONE		
1-(richiesto) Titolo:		
Localizzato in: / VIA 💌 nei pressi del civico nº		
2—Selezione tipologia: altro		
3— Selezione categoria:		
4 – Selezione sottocategoria: v		
5		100
Priorità O Bassa		
6 () Media		
O Alta		
Voglio allegare files (foto, documenti etc): (sarà possibile dopo aver clocato su conferma)		
		~
Fine	💽 Internet 🔍 100%	
Start 🖉 bilancio sociale 1 ann 🕎 manuale Registrarsi a 🌈 Comune di Malo - Mal 🌈 City.WebMalo - Comu	П (<u>с 46</u> р. 6 <u>М</u>	12:35

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).

		CO	MUME DI M	ALO	SERV. DIREZIONE GENERA	۱LE
OF C			PROVINCIA DI VICENZA		formazione organizzazio sicurezza	ne
Q	itywe	ne di Malo	Collareda Emanuela Ultimo refre	sh: 12.31.53		
Nuova	a segnalazione M	odifica dati pe	ersonali filtra per stato: Sospesi 👻			
2. 0	Partecipa al qu	estionario: S	ei soddisfatto del Servizio?			
NTER	V. V SUB INT. St	ato Priorità	Titolo << < 1-2 > >> di 2	Apertura	Chiusura Lavora	
250	0		lucernario ufficio urbanistica	17/06/2009	Lamb	
200	04)		<u></u>		Addor	
?	A cosa serve ques • In alto, nella b aggiungere un re • Nel centro del aggiungere ulter	ta pagina? arra blu, tro acapito telefo a pagina, so iori informaz	ovi i pulsanti che ti per <u>mettono di inse</u> rire u onico e altro). ono visualizzati le segnalazioni da te richie cioni.	una segnalazione, o di modificare i t • • •ste. Cliccando sul codice di ognuna	tuoi dati personal puoi vedeme i d	
	LEGENDA stato ser	jnalazioni:				
	Segnalazione in	via <mark>d</mark> i approv	vazione da parte del Comune.			
	Segnalazione so	speso da pa	arte del Comune.			
	begnalazione bo					

cliccando sul numero della segnalazione si entra nella gestione della stessa.

Una volta nata, la segnalazione 'viaggia' verso la scrivania di un operatore. Questo operatore può intervenire per risolvere il problema, oppure può chiedere ulteriori informazioni, può mandarla per conoscenza all'assessore competente....etc., etc. Vediamo sotto una segnalazione che ha ricevuto una risposta.

Teniamo presente che i dettagli a commento possiamo vederli da casa (e ci vengono immediatamente segnalati vie e-mail).

La freccia nera indica il dettaglio di risposta caricato dall'operatore del Comune.

CityWebMalo	o - Comune di Ma	ilo - Windows Inte	ernet Explorer				
<u> - </u>] http://cityweb.alto	vicentino.it/Intervent	oPublic.asp	💌 🗟 49	🔀 🔊 Live Search		<u>- م</u>
File Modifica	Visualizza Prefer	iti Strumenti ?					
👷 Preferiti	👍 🏉 Siti sugger	iti 🝷 🔊 HotMail gra	tuita 🙋 Personali	izzazione collegamenti 🙋 WindowsMedia 🙋 Raccolta W	eb Slice 👻		
🄏 CityWebMalo -	Comune di Malo			🙆 • E	3 - 🖂 🖶 - Pag	ina 🔹 Sicurezza 🕶	Strumenti 🕶 🔞 🔹 💙
	- Com	une di Iviaio	Co	Ilareda Emanuela Ultimo refresh: 12.18.18			~
Pagina principa	ale 🛛 Aggiungi de	ttaglio / allegato a c	juesta segnalazi	one			
0	Segnalazione	ə 541: <mark>panteç</mark>	jani al mor	ntecio			
Stato:	Chiuso		Tipologia	ecologia ed ambiente	Data creazione	03/08/2008 17.4	2.57
Lavora per te	Polga Walter		Categoria	altro	Data Apertura	03/08/2008 17.4	2.17
Priorità			Sottocategoria		Data Chiusura	04/08/2008 08.1	8.32
Localizzazione							
Dettagli / ite	r segnalazio	ne					
	Q Operatore	Descrizione				Ricezione	Esecuzione
Data:03/08/2008 17.38.52	Collareda Emanuela	alle 16.00 del pomeriggio - facendo passeggiata al montecio - ho avistato grosso ratto intento anaguilamente a mangiare (e per nulla disturbato dalla presenza delle persone). tutto questo, all'altezza della fontana, il topone si è poi diretto verso i cespugli che circondano l'acquedotto, era grosso e ben pasciuto. Telef-IN Telef-OUT m@il Misita On-site Fax Lettera Lettera Lettera					
	👰 Operatore	Descrizione				Ricezione	Esecuzione
Data:04/08/2008 08.09.52	Polga Waiter Nel Montecio viene effettuata una sistematica azione di derattizzazione. Telef-IN Telef-OUT Faremo una verifica nella zona nord del montecio dove è stato avvistato il ratto. Imagili M Imagili M Imagili M Visita On-site Fax Fax Lettera Lettera Lettera Lettera Lettera Lettera Lettera						
<							
					🔮 Internet	4	• 🔍 100% •
ttp://citywebmalo.a	ltovicentino.it/defaul	lt.htm			Internet	4	a 🕶 🔍 100% 👻
背 start 🔰	6 🧐 🔮 "	🎯 Posta in arrivo	🖾 cityweb	i manual 🖆 cityweb 🥢 🌈 Comune di	Malo 🦵 🌈 CityWe	bMalo IT	🔨 🖉 🐠 🔽 12.15

2010 cityweb manuale d uso COMUNE DI MALO – Palazzo Zambon Via S.Bernardino,19 – 36034 MALO (VI)

Tel: 0445 585211 Fax: 0445 585201 P.IVA 00249370248

2-> Modifica/aggiungi dati personali:

ecco la schermata che compare

C http://cityweb.altovicentino	.it/T_dipendenteeditpublic.asp	Windows Internet Explorer			🗖 🖬 🔀
COO - @ http://cityweb.alto	vicentino.it/T_dipendenteeditpublic.asp		Google:	· Q	
File Modifica Visualizza Preferiti	Strumenti ?				
🚖 🏟 😪 🗸 🏀 http://atyweb.	akovicenti 🗙 🍂 Windows Live Hotn	ail		💁 • 📾 - 🖶 •	🔂 Pagina 🔹 🎯 Strumenti 🔹 🎽
	ne di Malo no utilizzati ai soli fini dell'elaborazi D.Lgs. 196/2003.	one della segnalazione invlata,		r	
Ritorna alla pagina principale Id Comune di Appartenza * 1	1801				9
Cognome Nome *—2					, c
Indirizzo di residenza — 3		_			
CAP - Comune - Provincia — 4					'
Tel*(oppure cel) —5					· · · · ·
Cel * (oppure tel) — 6					
Password di accesso web (> 5 car) * 	-7			, "
E mall * — 8	• • • • • • • • • • • • • • • • • • •				'
Cod. fiscale — 9					
PIVA —10					
Calva					
Ddiva					
					~
				😜 Internet	€ 100% •
🛃 Start 🔰 📄 bilancio socia	le 1 ann 🔯 manuale Registrarsi i	🕜 Comune di Malo - Mal	http://ckyweb.altovic		IT 🔇 🚧 🕨 🖉 🔽 12.46

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 sequenti:

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 <u>utile comunque inserire anche</u> <u>cognome, nome e recapito telefonico</u>, nel caso l'operatore debba richiedere dei chiarimenti circa il problema segnalato.

Per salvare le modifiche operate, cliccare sul tasto <u>salva</u> 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

CityWebMalo - Cor	mune di Malo -	Window	s Internet	Explorer					
30 🗢 🖻 http:	//cityweb.altovicer	ntino.it/mai	n,asp		× 8	3 * 	灯 Live Se	arch	2
File Modifica Visua	lizza Preferiti	Strumenti	?						
🚖 Preferiti 🛛 🍰	🏉 Siti suggeriti 🝷	E HotM	ail gratuita	🔊 Personalizzazione collegamenti 🧟 Windowsf	Media 🙋 Racco	lta Web Slice 🔻			
🏀 CityWebMalo - Comur	ne di Malo					• 🔊 • 🗆	1 🖶 •	Pagina + Sicurezza + S	:rumenti 🕶 🔞 🕶
City	al s	J.							
	ep omune di Malo		Login: Fan	chin Seroio	TRO: Operato	re =Fanchin	Seraio - G	runno=ecologia ed ambi	iente - Squadra c
Refresh Nuovo	o Int. Tabe	lie	 Consulta 		Erno: operate				
< nascondi	Interv. 🔻 Su	ib. St.	Priorità	Titolo << < 1-50 > >> di 92	Apertura	Scadenza (ig. scad.	Operatore	Richiedente
Bozze 0		Non	chiusi 💌		cambia scriva	nia: 🕧 Fan	chin Ser	gio 👻	
\bigcirc	2715	0		placche in terracotta	23/07/2009			Fanchin Sergio	
In Corso 87	2711	0		Illuminazione stradale	23/07/2009			☆ per conoscenza ☆	@ _
	2710	0		Illuminazione attraversamento pedonale incrocio via Venezia - largo trieste	23/07/2009			Fanchin Sergio	
Sospese 5	2709	۲		siepe privata non potata	22/07/2009			☆ per conoscenza ☆	Marine State
0	2704	0		PULIZIA AREA PEP VIA TRIVELLINI MOLINA	22/07/2009			Fanchin Sergio	
	2701	•		Velocità auto in via Capozzo	22/07/2009			😭 per conoscenza	6
Chiuse 1742	2700			fontanella parco giochi	22/07/2009			Fanchin Sergio	
	2699	0	11111	segnalazione cimitero	21/07/2009			Fanchin Sergio	
	2698	0		installazione specchio parabolico	21/07/2009	_		Fanchin Sergio	Variation and
	2697	0		segnaletica per cani nel verde pubblico	21/07/2009			Fanchin Sergio	-
ista ultimi aperti	[2604]	0		P				Frankis Frankis	
						0	Internet	Italiano (Ita	ia) 🔍 100% 🔻
🖞 start 🔰 🔗	🦁 🕑 " 🛅) ist superio	ori	🗁 cityweb 🤄 🧐 Posta in arrivo	Comune	di Mal	CityWel	oMalo IT 🔇 🔽 🤉	N 💀 💱 🔽 8.46

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)

😉 CityWebMalo	- Comune di M	Aalo - Mozilla Firefox										
Eje Modifica Vjsualizza Gronologia Segnalibri Strumenti 2												
🦛 • 🧼 • 🌘	2 😣 🏠	6 http://cityweb.altovicentino.it/Intervento).asp			🔹 🕨 💽 🗸 Google						
🐢 Come Iniziare 🔂 Ultime notizie												
Comune di Male	o - Malo	🔄 🕢 CityWebMalo - Comune o	di Malo 🖸				•					
City	wep Comune di	10 Collareda Emanuela	Ultimo refresh: 09.58.42									
Home	Aggiungi dettagi.	Intervento 👻 Riassegna 👻 SottoIni	erv. 🗡			an 🖬 an 📾 an 🗠 an						
	ervento 278	2: richiesta pulizia percorso vit	a ''montecio'' (segnala -	azione esempio) 구		გ	ann an tao an Saon an S					
📐 😿 Intervento	1	priorità 5	Data C	reazione 07/08/200	09 11.24.19 Oper	atore in carico	Manfron Luisella					
🔎 🔃 Richiede	nte 2	Collareda Emanuela	Data Ap	pertura 07/08/200	9 11.16.24 Provi	ene da	stage					
Ente	3	Comune di Malo	Data S	icadenza	Rias	segnato da	Collareda Emanuela					
Tel / Cel	4	0445 602875/	Data C	hiusura	Data	ultima riassegnaz.	07/08/2009 11.26.56					
E-mail	5	emanuela.collareda@comune.malo.vi.it	Tipolog	gia <mark>verde pu</mark> l	oblico Loca	lizzazione Intervento						
Ind. residenza	6		Catego	oria parchi gi	000							
			Sottoca	ategoria								
Dettagli dell'int	ervento 🖣											
📐 🖉 💌	👲 Ope	ratore Descrizione				Ricezio	ne Esecuzione					
Data:10/08/2009 11.08.59 log >	Collareda Detta	Emanuela pulizia buche glioPrivato				Tele m@il Visita Fax Lette Ric.V	ef-IN Telef-OUT IIN m@il a On-site Fax I Lettera Veb Interna					
Lista ultimi aperti >:	•											
Completato												
🛃 start	🚳 Comune di	Malo - Mal 🛛 🕹 CityWebMalo - Comu	😂 manuale cityweb	🖳 manuale Registrarsi a	Microsoft Office Pictu	🦉 Immagine - Paint	п 🔇 🐠 🛢 🗊 🔽 9.55					

1->: qui viene visualizzata la priorità dell'intervento, nel caso della figura priorità5(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.