

Rielabora.com

di Rudi Stevanato

La soluzione di Rielabora per:

La gestione delle segnalazioni e reclami dei cittadini



Rielabora.com

via Parauro 100 30035 Mirano (VE) Piva 03290560279

Tel 392 9902398 Tel 328 4864145 Fax 041 8620986 info@rielabora.com www.rielabora.com Sistema informatico ideato in attuazione dei principi che regolano la trasparenza e l'efficacia dell'azione amministrativa.

Articolo 1 della legge 7 giugno 2000, n. 150
"Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni".

La gestione online delle segnalazioni dei cittadini



VISUALIZZAZIONE DELLE SEGNALAZIONI INVIATE

La gestione delle segnalazioni (e fra queste i reclami) è uno strumento della comunicazione dell'Ente. Esso si inserisce fra quelli che attualizzano un approccio agli utenti attivo e che si orienta fortemente al coinvolgimento ed alla partecipazione dell'utenza nella vita organizzativa. La capacità di identificare e correggere i disservizi in tempo reale, o comunque in tempi brevi, è una prerogativa di tutti gli Enti Pubblici, che spesso evitano ulteriori disagi e in molti casi escludono l'estensione del reclamo stesso.

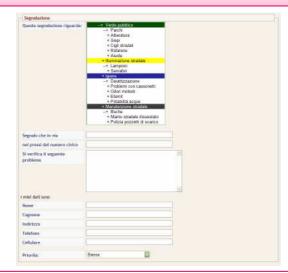
Ogni utente internet, registrato nel sistema o meno, avrà la possibilità di consultare tutte le segnalazioni in corso di lavorazione e quelle concluse, che hanno cioè terminato il loro ciclo di istruttoria o di intervento.

NUOVA SEGNALAZIONE

Attraverso un sito internet dedicato o integrato al sito internet istituzionale è possibile gestire reclami e segnalazioni provenienti non solo da utenti registrati, ma anche da utenti non registrati, consentendo di registrare rapidamente qualsiasi tipo di segnalazione, seguendo eventualmente un preciso schema di compilazione in base alla tipologia di segnalazione.

Le segnalazioni vengono automaticamente smistate ai referenti degli uffici competenti per materia.

Le segnalazioni ed i reclami possono inoltre essere presentati compilando appositi moduli cartacei indirizzati al servizio prefisso dall'Ente, consegnati a mano, o inviati per telefax, posta ordinaria o posta elettronica. Il personale adibito al servizio può successivamente inserire la segnalazione o il reclamo nel sistema informatico per essere trattato nell'ambito della procedura informatizzata.



RISPOSTE ONLINE

Data apertura:	09.04.08.10:29
Aggiornato:	09.04.08 10:29
Stato:	Aperta
Tramite:	Web
Priorità:	Bassa
Assegnata a:	aguariento
Chiusa da:	
Categorie:	Verde pubblico + Alberatura
Segnalo che in via	via parini
nei pressi del numero civico	10
Si verifica il seguente problema	alberi da potare perché i rami bassi sono di ostacolo
Risposte	
nviato da: rudy	04.04.08 11.
Abbiamo provveduto ad intervenire	
nviato da: dcapuzzo	09.04.08 11.
Guariento, nel luogo da lei segnalato ed è st octatura dei rami che aggettano sulla pubbli orovvederà a sanzionare il proprietario delle octatura coattiva.	erna è stato effettuato un sopralluogo di verifica, da parte del tecnico Ambientale geom. A. ato invitato il proprietario delle alberature in questione a provvedere entro 5 giorni alla a via. se lo stesso non ottemperra entro tale termine arà informata la Polizia Locale che suddette alberature ai sensi del Nuovo Codice della Strada e ad ordinare allo stesso la per una migliore e puntuale gestione del territorio le porgo cordiali saluti

I referenti delle Segnalazioni, individuati nella struttura organizzativa dell'Ente, ricevono le segnalazioni di competenza del proprio servizio. Una volta acquisiti gli elementi per rispondere, completano la fase di lavoro di propria competenza e aggiornano la segnalazione.

Ogni risposta da parte dell'Ente e ogni aggiornamento della segnalazione viene notificato all'utente che l'ha presentata mediante comunicazione via mail, o via sms, oltre che, a discrezione dell'Ente, mediante i canali di comunicazione convenzionali (posta, telefono, fax, ...).

Tutti i contenuti sono implementati sfruttando una interfaccia grafica chiara ed intuitiva ed in ottemperanza della vigente normativa sull'accessibilità (Legge 4 del 2004 "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici", art. 11, comma 1, lettere a) e b)).

RIEPILOGHI

Strumenti di reportistica e statistica integrati permettono di tracciare le cause che generano le segnalazioni e di intervenire sulle criticità emerse sia nei servizi offerti, che nelle modalità di comunicazione interna alla struttura del Comune.

Il sistema consente di eseguire report statistici sulle segnalazioni, sui tempi di risposta, sui temi trattati. Dirigenti ed Assessori possono verificare i contenuti ed i tempi delle diverse azioni che intervengono nel processo; le statistiche ed il monitoraggio a loro disposizione consente la verifica di quante segnalazioni quotidianamente sono aperte e quante ne vengono evase, quali sono le domande e le risposte, quali sono i temi di interesse.

Tale servizio costituisce strumento di supporto all'attività di monitoraggio del territorio e dei servizi ai fini dell'organizzazione e della programmazione degli interventi che ne migliorino la qualità.



Visita il sito <u>www.rielabora.com</u> per conoscere in dettaglio tutti i progetti di Rielabora, anche per la PMI.