



Rielabora.com

di Rudi Stevanato

La soluzione di Rielabora per:

La gestione delle segnalazioni e reclami dei cittadini

Città di Spinea
Piazza del Municipio 1 - 30038 Spinea (VE) - Tel 0415071111 - Fax 0415411201 - PIVA 00683400279

Il Comune
HOME
Sindaco
Giunta
Consiglio
Organizzazione
Difensore civico
Statuto
Regolamenti
Deliberazioni di Giunta
Deliberazioni di Consiglio
Bandi di gara e avvisi
Concorsi e selezioni

Guida ai servizi
ORARIO UFFICI
Ambiente
Asilo nido
Biblioteca comunale
Cultura
Direzione generale
Farmacia comunale
Informalavoro
Edilizia Residenziale Pubblica
Pari opportunità
Patrimonio e viabilità
Politiche giovanili
Polizia locale
Protezione civile
Pubblica istruzione
Servizi anagrafici
Servizi cimiteriali
Servizi sociali e casa
Progetto "El Filo"
Servizio elettorale
Sport
Sportello unico edilizia

Ultime notizie dagli uffici
Elezioni Politiche del 13 e 14 aprile 2008 - orario uffici (04.04.08)
Bando per l'affidamento in gestione dell'impianto sportivo comunale "Stadio S. Allende" (19.03.08)
Avviso di gara esposta mediante procedura aperta per le "Opere di mitigazione ambientale lungo via Fornase per la linea ferroviaria Padova-Venezia" (18.03.08)
FONDO PER IL SOSTEGNO ALL'ACCESSO ALLE ABITAZIONI IN LOCAZIONE ART. 11 L. 431/1998 (11.03.08)
Avviso apertura offerte economiche "Opere mitigazione ambientale via Fornase" (11.03.08)
Bando per la cessione di unità immobiliari ad uso residenziale (04.03.08)
Albo Comunale delle Associazioni 2008 (25.02.08)
Lavori sotto i 1.500.000 euro: formazione elenco imprese (08.02.08)

Segnalazioni - Visualizza segnalazioni

Benvenuto nel sistema di segnalazioni online. Puoi inserire una nuova segnalazione se sei [registrato](#) sul sito. Dopo aver fatto il [Login](#) torna a questa pagina.

Cerca

Stato	Ordinamento	Filtro
Tutto	Decrescente	Tutte le segnalazioni

Segnalazione#	Oggetto	Stato	Priorità	Assegnata a	Chiusa da	Data inserimento	Ultima modifica
4	Verde pubblico, Alberatura	Aperta	Bassa	aguariento		09.04.08 10:29	09.04.08 10:29
3	Verde pubblico, Siepi	Aperta	Bassa	ddreosti		09.04.08 09:19	09.04.08 09:19

Ricerca
Login
Registrati
Scrivi al Sindaco
Scrivi al Comune
Scrivi all'Ufficio Stampa

Portale dei servizi online
Segnalazioni online
Paga online la contravvenzione al Codice della Strada

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

Segnalazione#	Oggetto	Stato	Priorità	Aperta da	Assegnata a	Chiusa da	Data inserimento	Data modifica	Ultima modifica
103	Verde pubblico	Chiusa	Bassa	Amministratore	zraffalon	Amministratore	09.04.08 02:33	09.04.08 02:51	
102	Verde pubblico	Aperta	Bassa	Amministratore	zraffalon		09.04.08 02:30	09.04.08 02:30	
101	Verde pubblico	Aperta	Bassa	Amministratore	Moderatore		09.04.08 02:29	09.04.08 02:29	
100	Verde pubblico	Aperta	Bassa	Amministratore	zraffalon		09.04.08 02:26	09.04.08 02:26	
99	Verde pubblico	Aperta	Bassa	Amministratore	zraffalon		09.04.08 02:25	09.04.08 02:25	
98	Verde pubblico	Aperta	Bassa	Amministratore	Moderatore		09.04.08 02:16	09.04.08 02:16	
97	Verde pubblico	Aperta	Bassa	Amministratore	Moderatore		09.04.08 02:11	09.04.08 02:11	
96	Verde pubblico	Aperta	Bassa	Amministratore	Moderatore		09.04.08 02:10	09.04.08 02:10	
95	Verde pubblico	Chiusa	Bassa	piippo	Moderatore	zraffalon	04.04.08 22:59	04.04.08 23:05	
94	Verde pubblico	Aperta	Bassa	Amministratore	Moderatore		04.04.08 08:06	04.04.08 08:06	
93	Parchi	Aperta	Bassa	Amministratore	rudv		04.04.08 01:47	04.04.08 01:47	
							04.04.08	04.04.08	

La gestione delle segnalazioni (e fra queste i reclami) è uno strumento della comunicazione dell'Ente. Esso si inserisce fra quelli che aggiornano 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

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)).

Segnalazioni - Visualizza segnalazione

Cerca | Visualizza segnalazioni

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**

Segnale 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
 Inviato da: rudv 04.04.08 11:27
 Abbiamo provveduto ad intervenire

Inviato da: dcapuzzo 09.04.08 11:06

Gentile cittadino, la informo che in data odierna è stato effettuato un sopralluogo di verifica, da parte del tecnico Ambientale geom. A. Guariento, nel luogo da lei segnalato ed è stato invitato il proprietario delle alberature in questione a provvedere entro 5 giorni alla potatura dei rami che aggettano sulla pubblica via. se lo stesso non ottempererà entro tale termine sarà informata la Polizia Locale che provvederà a sanzionare il proprietario delle suddette alberature ai sensi del Nuovo Codice della Strada e ad ordinare allo stesso la potatura coattiva.
 Ringraziandola per la sua segnalazione utile per una migliore e puntuale gestione del territorio le porgo cordiali saluti
 Dr.ssa Donatella Capuzzo

(24 Letture)

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.

Oggetto	Aperta	Tempo medio per segnalazione	In lavorazione	Tempo medio per segnalazione	Chiusa	Tempo medio per segnalazione
Verde pubblico	3	5,7	0	0	1	0
Parchi	2	1	0	0	0	0
Alberatura	1	4	0	0	0	0
Stagni	1	6	0	0	0	0
Cigli stradali	0	0	0	0	0	0
Ricoverio	1	0	0	0	0	0
Alcole	0	0	0	0	0	0
Illuminazione stradale	1	0	0	0	0	0
Lampioni	2	0	0	0	1	0
Sanatori	0	0	0	0	0	0
Igiene	0	0	0	0	0	0
Berrettizzazione	0	0	0	0	0	0
Problemi con cassonetti	1	0	0	0	0	0
Odori molesti	0	0	0	0	0	0
Esteriti	0	0	0	0	0	0
Protezioni acque	0	0	0	0	0	0
Manutenzioni stradale	1	1	0	0	0	0
Buche	1	5	0	0	1	2
Marzo stradale	0	0,4	0	0	1	0
Dispositivi	0	0	0	0	0	0
Pulizia pozzi di scarico	1	0	0	0	1	2
Totale	20	0	0	0	5	0

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