



**COMUNE
di TRIESTE**



*COMUNI-CHIAMO S.R.L.
Via San Martino n. 26/1- Monte San Pietro
P.IVA, C.F. e numero di iscrizione alla Camera di Commercio di Bologna 03160171207
Capitale sociale €. 10.000,00 i.v.*

Sommario

1. Accedere alla piattaforma.....	3
2. Registrare una segnalazione	4
4. Accedere al menù del Comune (Back-office).....	6
5. Entrare nella sezione per visualizzare e gestire le segnalazioni	7
6. Visualizzare le segnalazioni Nuove/in Gestione/Risolte	7
7. Visualizzare solo certe categorie di problemi	7
8. Visualizzare solo un tipo di problema	8
9. Vedere la posizione dei problemi sulla mappa	9
10. Vedere e spostare le singole segnalazioni contenute in un problema.....	10
11. Modificare l'indirizzo del problema	13
12. Comunicare con gli uffici interni e tenere lo storico del problema.....	14
13. Comunicare con i cittadini che hanno segnalato attraverso Comuni-Chiamo	16
14. Comunicare con i cittadini che non hanno segnalato con Comuni-Chiamo.....	17
15. Mandare una mail per informare del problema e prendere in gestione il problema.....	17
16. Entrare nel dettaglio del problema (area gestionale)	19
17. Spostare i problemi in Risolti	19



1. Accedere alla piattaforma

Per accedere alla piattaforma utilizzare la sezione “Accedi” nel menù in alto.



Per accedere alla piattaforma l'utente comunale dovrà utilizzare le credenziali fornite. Dopo il primo accesso sarà possibile modificare la password che è stata fornita e inserire una password personale.

The image shows a login form on a light gray background. At the top right is the 'comuni-chiamo' logo. The form contains two input fields: the first is labeled 'Nome utente' and contains the text 'esempio@bologna.it'; the second is labeled 'Password' and is empty. Below the password field is a link that says 'Hai dimenticato la password? [Clicca qui](#)'. At the bottom of the form is a dark gray button labeled 'Login'.

Una volta effettuato l'accesso l'utente si troverà nella sezione “Cruscotto”.

2. Registrare una segnalazione

Per registrare una segnalazione bisogna accedere alla sezione “*Segnala (URP)*”

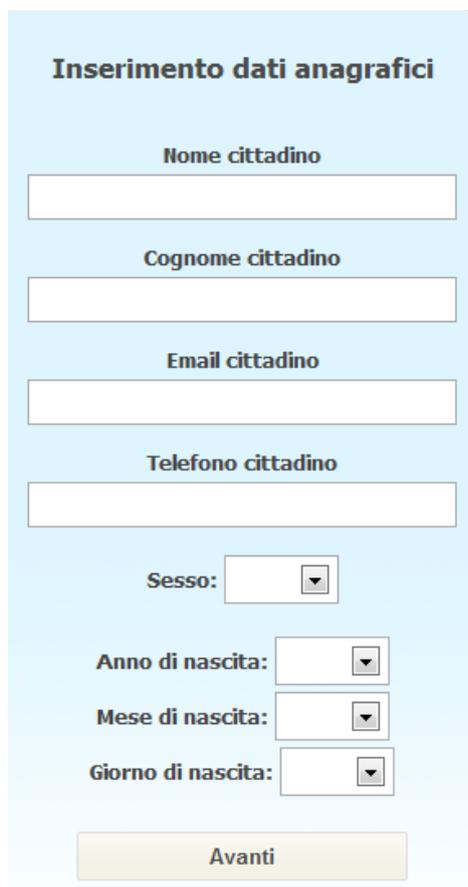


Il processo richiede **quattro semplici passaggi**:

- 1) Inserire i dati del **cittadino** che segnala: tutti i campi sono facoltativi, quindi il Comune stabilirà quali campi devono necessariamente compilati e quali invece non sono necessari. Premere il pulsante Avanti per andare al passaggio successivo
- 2) Scegliere la **categoria** del problema, cliccandoci sopra
- 3) Scegliere il **problema**, cliccandoci sopra. Il problema “Altro” è utilizzato per permettere la segnalazione di problemi “non censiti” dal sistema
- 4) Inserire un **testo libero**, in cui si possono specificare le caratteristiche della segnalazione

Sotto le immagini relative ai quattro passaggi:

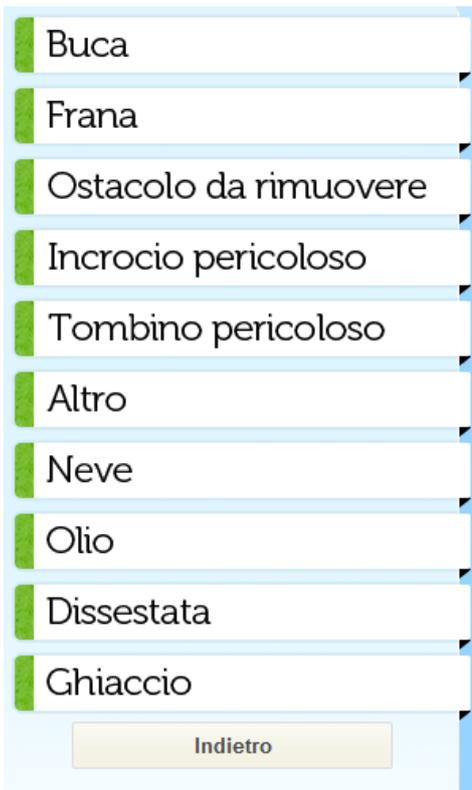
1)

The image shows a form titled 'Inserimento dati anagrafici'. It contains several input fields: 'Nome cittadino', 'Cognome cittadino', 'Email cittadino', and 'Telefono cittadino'. Below these is a 'Sesso:' dropdown menu. Further down are three dropdown menus for 'Anno di nascita:', 'Mese di nascita:', and 'Giorno di nascita:'. At the bottom of the form is a yellow button labeled 'Avanti'.

2)

The image shows a vertical list of category options for reporting a problem. Each option consists of a small icon and a text label. The categories are: 'STRADA' (road icon), 'LUCE' (lightbulb icon), 'SEGNALI STRADALI' (road sign icon), 'DEGRADO' (building icon), 'RIFIUTI' (trash bag icon), 'ACQUA - FOGNATURE' (water drop icon), 'SPAZI PUBBLICI' (trees icon), 'MARCIAPIEDE' (person walking icon), 'EDIFICI PUBBLICI' (classical building icon), and 'Coming soon' (box icon).

3)

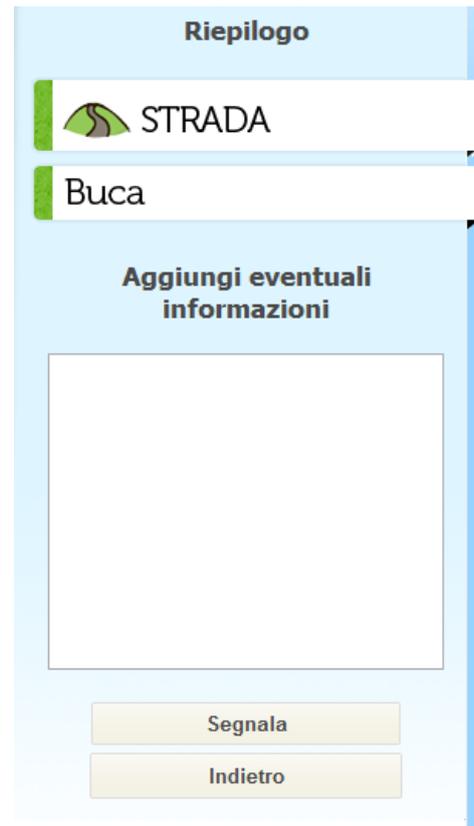


A vertical list of menu items, each with a green bar on the left and a right-pointing arrow. The items are: Buca, Frana, Ostacolo da rimuovere, Incrocio pericoloso, Tombino pericoloso, Altro, Neve, Olio, Dissestata, Ghiaccio. At the bottom is a button labeled "Indietro".

- Buca
- Frana
- Ostacolo da rimuovere
- Incrocio pericoloso
- Tombino pericoloso
- Altro
- Neve
- Olio
- Dissestata
- Ghiaccio

Indietro

4)



A summary screen titled "Riepilogo". It shows a list of selected items: "STRADA" (with a road icon) and "Buca". Below this is a section titled "Aggiungi eventuali informazioni" with a large empty white box. At the bottom are two buttons: "Segnala" and "Indietro".

Riepilogo

- STRADA
- Buca

Aggiungi eventuali informazioni

Segnala

Indietro

4. Accedere al menù del Comune (Back-office)

Per accedere a tutte le funzionalità esclusive per il Comune, utilizzare la voce “*Cruscotto*” nel menù in alto.



Si aprirà una schermata in cui sono presenti una mappa con il riassunto di tutti i problemi non ancora presi in carico e un menù dal quale accedere a tutte le sezioni di back-end.

Scegli l'area



5. Entrare nella sezione per visualizzare e gestire le segnalazioni

Per gestire le segnalazioni bisogna entrare nella sezione “Visualizza i problemi (URP)” presente nell’area Cruscotto



6. Visualizzare le segnalazioni Nuove/in Gestione/Risolte

Sono presenti tre schede, una per ciascuna delle tre tipologie di “stato della segnalazione”.



Cliccando sul pulsante corrispondente si visualizzeranno le segnalazioni appartenenti a quello stato di risoluzione.

7. Visualizzare solo certe categorie di problemi

Per visualizzare solo determinate categorie di problemi bisogna utilizzare la barra dei filtri presente sopra l’elenco dei problemi



Cliccando su una o più icone e poi premendo il bottone “Filtra” verranno visualizzate **solo le categorie selezionate**.

Per tornare a **visualizzare tutte le categorie** e annullare quindi il filtro, premere sul bottone “Reset” e poi nuovamente su quello “Filtra”

8. Visualizzare solo un tipo di problema

Per visualizzare **solamente una determinata tipologia** di problema, cliccare sulla tipologia desiderata all’interno della colonna “Sottotipo”.

	tipo	sottotipo	indirizzo del problema		data di segnalazione	azioni			
 1 segnalazione		buca	Via masi bologna		lunedì 30 gennaio 2012				
 2 segnalazioni		segnale rovinato	Via Ernesto Masi 27, 40137, Bologna		sabato 28 gennaio 2012				
 7 segnalazioni		altro	Piazza Malpighi 1, 40123, Bologna (BO)		venerdì 27 gennaio 2012				

La pagina verrà ricaricata e verranno mostrati solamente i problemi di quel tipo.

Una volta creato il filtro comparirà sotto al titolo “Sottotipo” la scritta “Togli il filtro” come si vede nell’immagine sottostante:

	tipo	sottotipo Togli il filtro	indirizzo del problema		data di segnalazione	azioni			
 1 segnalazione		buca	Via masi bologna		lunedì 30 gennaio 2012				
 1 segnalazione		buca	Via Vinazzetti 6, 40126, Bologna		giovedì 26 gennaio 2012				
 1 segnalazione		buca	Via San Vitale 23, 40125, Bologna		giovedì 26 gennaio 2012				

Cliccando sulla scritta “Togli il filtro” la pagina verrà ricaricata eliminando il filtro sulla tipologia di problema.

9. Vedere la posizione dei problemi sulla mappa

Cliccando sull'icona del **segnaposto** grigio alla sinistra dei problemi, verrà visualizzata nel punto giusto della mappa l'**icona** del problema. Quando questa funzione è attivata il segnaposto sarà colorato di rosso. (notare che sotto l'icona viene indicato quante segnalazioni sono state effettuate per quello stesso problema)

	tipo	sottotipo Togli il filtro	indirizzo del problema		data di segnalazione	azioni			
 1 segnalazione		buca	Via masi bologna		lunedì 30 gennaio 2012				
 1 segnalazione		buca	Via Vinazzetti 6, 40126, Bologna		giovedì 26 gennaio 2012				
 1 segnalazione		buca	Via San Vitale 23, 40125, Bologna		giovedì 26 gennaio 2012				

E' possibile **cliccare su più segnaposti** per selezionare più problemi e visualizzarli contemporaneamente nella mappa. E' poi possibile navigare la mappa con il mouse per spostarsi nelle varie parti della città e aumentare o ridurre lo zoom.

Per visualizzare sulla cartina **tutti i problemi** della pagina bisogna cliccare il segnaposto nella riga dei titoli, e lo stesso pulsante cliccato una seconda volta toglie la visualizzazione di tutti i problemi nella mappa.

	tipo	sottotipo Togli il filtro	indirizzo del problema		data di segnalazione	azioni			
 1 segnalazione		buca	Via masi bologna		lunedì 30 gennaio 2012				
 1 segnalazione		buca	Via Vinazzetti 6, 40126, Bologna		giovedì 26 gennaio 2012				
 1 segnalazione		buca	Via San Vitale 23, 40125, Bologna		giovedì 26 gennaio 2012				



Per **capire a quale problema si riferiscono le icone che facciamo apparire sulla mappa**, bisogna passare sopra alle icone nella cartina con il mouse, e la riga del problema giusto si colorerà (di giallo). Cliccando sull'icona del problema nella mappa la riga del problema giusto rimarrà colorata (di azzurro) anche dopo che il mouse si sposta dall'icona. Queste due funzionalità aiutano a collegare le icone della mappa con la riga del problema.

10. Vedere e spostare le singole segnalazioni contenute in un problema

Con il pulsante raffigurante la **lente di ingrandimento** si aprono i dettagli del problema.

	tipo	sottotipo Togli il filtro	indirizzo del problema		data di segnalazione	azioni			
 1 segnalazione		buca	Via masi bologna		lunedì 30 gennaio 2012				
 1 segnalazione		buca	Via Vinazzetti 6, 40126, Bologna		giovedì 26 gennaio 2012				
 1 segnalazione		buca	Via San Vitale 23, 40125, Bologna		giovedì 26 gennaio 2012				

Il nuovo riquadro appare sotto la cartina e mostra **le singole segnalazioni** che sono state aggregate dentro al problema.

Dettagli problema ✕

ID problema: 17C

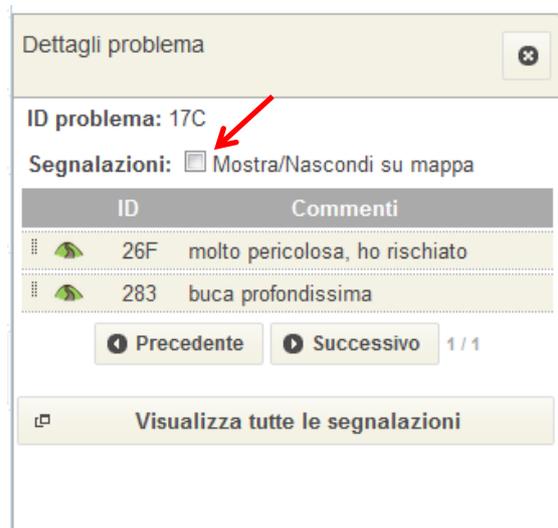
Segnalazioni: Mostra/Nascondi su mappa

ID	Icona	Commenti
26F		molto pericolosa, ho rischiato
283		buca profondissima

⏪ Precedente
Successivo ⏩
1 / 1

🗨️ [Visualizza tutte le segnalazioni](#)

Per **visualizzare la posizione sulla mappa delle singole segnalazioni** si deve cliccare sul riquadro “Mostra/Nascondi su mappa”.



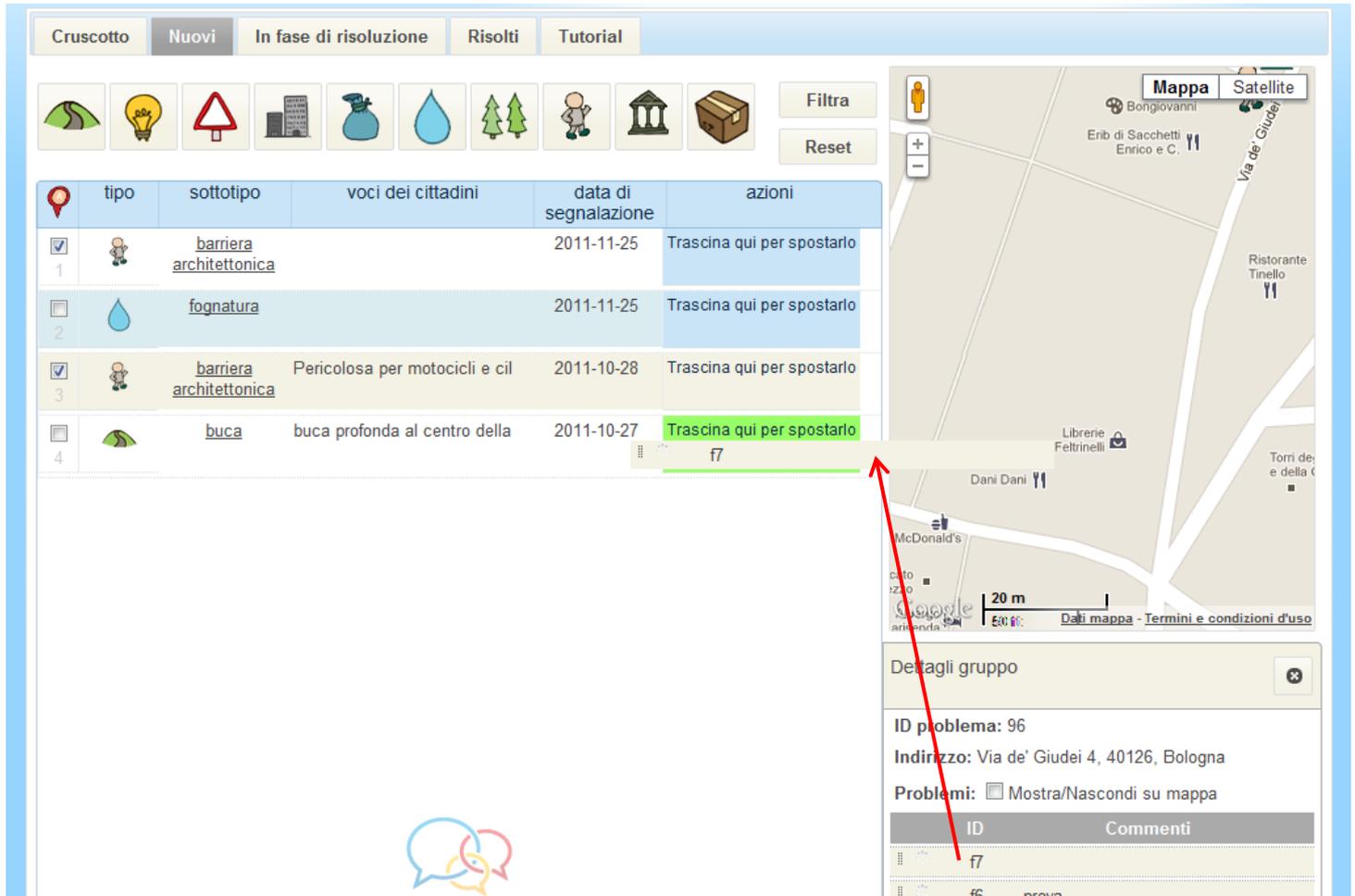
Per **visualizzare per esteso i commenti dei cittadini** cliccare il pulsante “Visualizza tutte le segnalazioni” posto nella parte bassa del box dei dettagli.



Si aprirà un pop-up con i **commenti dei cittadini scritti per esteso** e quindi più facilmente leggibili.



Cliccando e tenendo premuto il mouse sopra alla singola segnalazione è possibile “trascinarla” dentro un altro problema. Infatti quando si inizia con il trascinamento comparirà alla destra di ogni problema un riquadro con scritto “*Trascina qua per spostarlo*”. Rilasciando la segnalazione dentro al riquadro, si sarà spostata la segnalazione dentro al nuovo gruppo.



The screenshot displays the 'Nuovi' (New) tab of the Comuni-Chiamo interface. It features a navigation bar with tabs for 'Cruscotto', 'Nuovi', 'In fase di risoluzione', 'Risolti', and 'Tutorial'. Below the navigation bar is a row of icons representing various report types: a road, a lightbulb, a warning sign, a building, a trash can, a water drop, trees, a person, a classical building, and a box. To the right of these icons are 'Filtra' and 'Reset' buttons. The main content area is a table with the following columns: 'tipo' (type), 'sottotipo' (sub-type), 'voci dei cittadini' (citizens' voices), 'data di segnalazione' (report date), and 'azioni' (actions). The table contains four rows of reports. The fourth row, representing a 'buca' (hole) in the road, is highlighted in green, and its 'azioni' cell contains the text 'Trascina qua per spostarlo' with a small 'f7' icon below it. A red arrow points from this text to a map on the right side of the interface. The map shows a street view of an area in Bologna, with a red pin indicating the location of the report. Below the map is a 'Dettagli gruppo' (Group details) panel. This panel displays the following information: 'ID problema: 96', 'Indirizzo: Via de' Giudei 4, 40126, Bologna', and 'Problemi: Mostra/Nascondi su mappa'. Below this information is a table with two columns: 'ID' and 'Commenti'. The table contains two rows: the first row has 'f7' in the 'ID' column, and the second row has 'f6' in the 'ID' column and 'prova' in the 'Commenti' column. A red arrow also points from the 'f7' entry in the 'ID' column to the 'f7' icon in the 'azioni' cell of the table above.

tipo	sottotipo	voci dei cittadini	data di segnalazione	azioni
1	barriera architettonica		2011-11-25	Trascina qui per spostarlo
2	fognatura		2011-11-25	Trascina qui per spostarlo
3	barriera architettonica	Pericolosa per motocicli e cil	2011-10-28	Trascina qui per spostarlo
4	buca	buca profonda al centro della	2011-10-27	Trascina qua per spostarlo f7

Dettagli gruppo

ID problema: 96
Indirizzo: Via de' Giudei 4, 40126, Bologna
Problemi: Mostra/Nascondi su mappa

ID	Commenti
f7	
f6	prova

11. Modificare l'indirizzo del problema

E' possibile intervenire sull'indirizzo del problema attraverso il simbolo della matita posto a destra dei singoli indirizzi.

	tipo	sottotipo <small>Togli il filtro</small>	indirizzo del problema		data di segnalazione	azioni			
 1 segnalazione		<u>buca</u>	Via masi bologna		lunedì 30 gennaio 2012				
 1 segnalazione		<u>buca</u>	Via Vinazzetti 6, 40126, Bologna		giovedì 26 gennaio 2012				

Una volta cliccato sul bottone della matita si aprirà un pop-up dove è possibile intervenire sull'indirizzo.

✕

Attuale indirizzo

Via San Felice 2, 40122, Bologna

↶
 salva

Indirizzi geolocalizzati delle segnalazioni

Via San Felice 1, 40122, Bologna
✓ seleziona

Via San Felice 2, 40122, Bologna
✓ seleziona

⏪ Precedente
Successivo ⏩ 1 / 3

Possibili indirizzi o luoghi indicati nei commenti

⏪

in **via** san felice 1/b ho trovato una pozzanghera

⏩



È possibile:

- Intervenire direttamente nell' Attuale indirizzo, scrivendo le modifiche;
- Copiare uno degli indirizzi delle singole segnalazioni, cliccando sul pulsante "seleziona" alla loro destra.

Per **salvare le modifiche** premere sul pulsante "Salva", mentre per **annullare le modifiche** premere la "freccia indietro" alla sinistra del pulsante "Salva"

In fondo al box sono presenti indicazioni estratte dai commenti dei cittadini. Spesso possono trovarsi indicazioni utili per capire la posizione e l'estensione del problema.

12. Comunicare con gli uffici interni e tenere lo storico del problema

Per tutta la parte comunicativa bisogna cliccare sul pulsante raffigurante il Post-it giallo

	tipo	sottotipo Toqli il filtro	indirizzo del problema		data di segnalazione	azioni 			
 1 segnalazione		buca	Via masi bologna 		lunedì 30 gennaio 2012				
 1 segnalazione		buca	Via Vinazzetti 6, 40126, Bologna 		giovedì 26 gennaio 2012				

Una volta cliccato si aprirà un pop-up con diverse sezioni. La prima riguarda la **comunicazione interna**, e permette alle varie persone del Comune di dialogare tra loro e **tenere traccia di quello che sta succedendo** in riferimento al problema. Così si avrà nello stesso posto tutto il flusso di informazioni rilevanti per la risoluzione del problema.



Alcuni appunti ✕

Appunti interni | **Flash news per i cittadini** | **Riepilogo segnalazioni da URP**

Marco Urbo (Vigili) Ho cambiato l'indirizzo del problema da Indirizzo sconosciuto a Via Torino 1, 20123, Milano	2012-02-07 10:19:51
Marco Andreacco (ufficio illuminazione) Ho esaminato il lampione e messo in sicurezza, l'ened ha detto che aggiusterà il lampione entro una settimana	2012-02-07 10:45:32
Francesco Zogli (URP) ok, comunico ai cittadini che l'ened ha preso in carico la segnalazione. Li terremo informati	2012-02-07 10:48:53

Scrivi un testo per lasciare una nota.

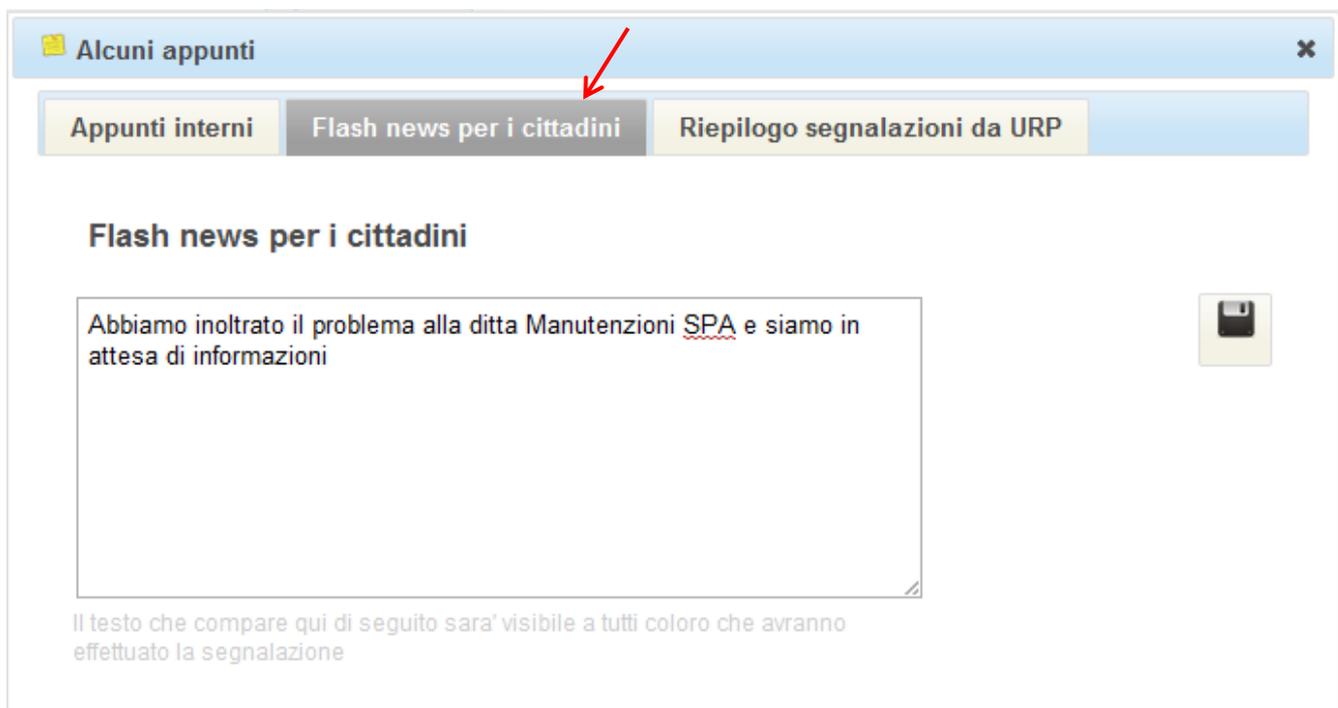
invia nota

Nella parte sotto si può inserire il testo, e una volta premuto “Invia nota” il messaggio comparirà nella finestra e sarà visibile a chi possiede un account comunale.



13. Comunicare con i cittadini che hanno segnalato attraverso Comuni-Chiamo

Sempre nella finestra aperta tramite il **bottone con il Post-it giallo** si può accedere alla sezione dove si possono **fornire ai cittadini le informazioni** per quello specifico problema denominata “Flash news per i cittadini”.



Inserendo il messaggio e premendo il bottone con il Floppy disk si salverà il messaggio che diventerà visibile a tutti i cittadini che hanno segnalato attraverso Comuni-Chiamo.

14. Comunicare con i cittadini che non hanno segnalato con Comuni-Chiamo

Per avere le informazioni dei cittadini che hanno segnalato attraverso i canali tradizionali (mail, telefono e sportello) nella sezione aperta attraverso il Post-it giallo bisogna accedere alla terza finestra denominata “Riepilogo segnalazioni da URP”.



Lista segnalazioni provenienti da URP

- Claudia Monzuno: 02989670

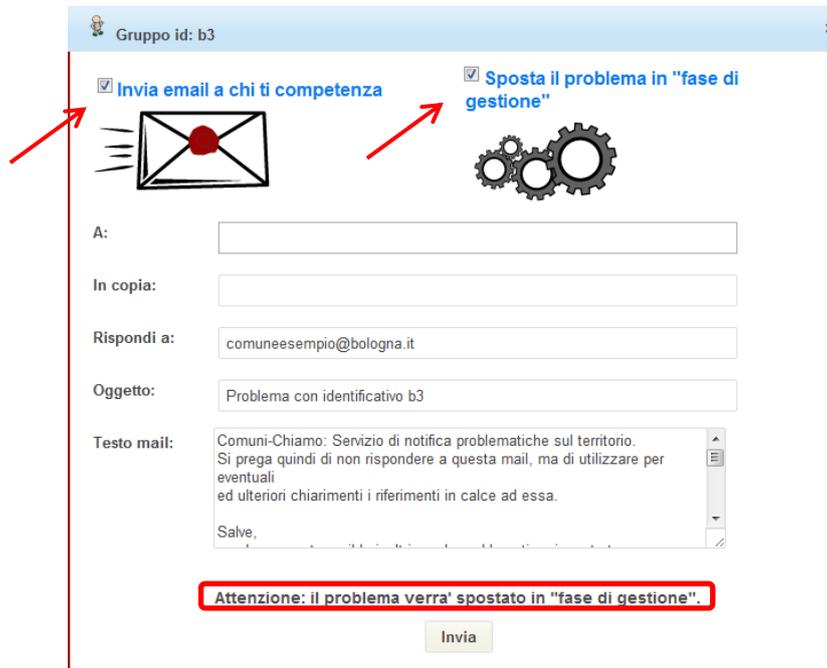
In questa schermata, quando presenti, sono visibili le informazioni per contattare i cittadini che hanno segnalato attraverso i canali tradizionali.

15. Mandare una mail per informare del problema e prendere in gestione il problema

Il bottone raffigurante una lettera con degli ingranaggi permette di svolgere due funzioni:

- **Prendere in carico il problema**, cambiando lo stato della segnalazione da “Nuovo” a “In fase di risoluzione”;
- **Mandare una mail** con tutte le informazioni del problema già pre-compilate.

È possibile effettuare anche solo una delle due operazioni, togliendo la spunta dai riquadri in altro presenti nella stessa pagina:



Gruppo id: b3

Invia email a chi ti competenza

Sposta il problema in "fase di gestione"

A:

In copia:

Rispondi a:

Oggetto:

Testo mail: Comuni-Chiamo: Servizio di notifica problematiche sul territorio. Si prega quindi di non rispondere a questa mail, ma di utilizzare per eventuali ed ulteriori chiarimenti i riferimenti in calce ad essa.
Salve,

Attenzione: il problema verra' spostato in "fase di gestione".

Invia

Inoltre il sistema avverte con un messaggio in fondo alla schermata nel caso in cui procedendo si prenderà in carico il problema (quindi quando il riquadro in alto "Sposta il problema in fase di gestione" è selezionato).

Nel caso si sia acquistato il modulo "Configura i fornitori" gli indirizzi dei destinatari e delle persone in copia per conoscenza possono essere salvati per ciascuna tipologia di problema. Quando si aprirà questa schermata gli **indirizzi di posta verranno caricati automaticamente dal sistema**, facendo risparmiare tempo agli operatori.

Il testo della mail è automaticamente scritto dal sistema, ma è modificabile nel caso si voglia aggiungere del testo o modificarne alcune parti.

16. Entrare nel dettaglio del problema (area gestionale)

Nel caso si sia acquistato il modulo gestionale si può accedere al dettaglio del problema attraverso l'icona della "torta" presente su ogni problema.

	tipo	sottotipo <small>Toqli il filtro</small>	indirizzo del problema		data di segnalazione	azioni			
 1 segnalazione		<u>buca</u>	Via masi bologna 		lunedì 30 gennaio 2012				
 1 segnalazione		<u>buca</u>	Via Vinazzetti 6, 40126, Bologna 		giovedì 26 gennaio 2012				

17. Spostare i problemi in Risolti

L'area dei problemi "in gestione" funziona come l'area dei problemi "nuovi, con l'unica differenza che al posto del bottone della mail con gli ingranaggi è presente il bottone per spostare la segnalazione tra quelle risolte.

	tipo	sottotipo	indirizzo del problema		data di segnalazione	azioni			
 2 segnalazioni		<u>segnale rovinato</u>	Via Ernesto Masi 27, 40137, Bologna 		sabato 28 gennaio 2012				
 1 segnalazione		<u>tombino intasato</u>	Via Dante 20 		giovedì 26 gennaio 2012				