



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 | 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 | piapo | 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 | rudy | | 04.04.08 01:47 | 04.04.08 01:47 |

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 |
| Segnalo che in via nei pressi del numero civico | via parini 10 |
| Si verifica il seguente problema | alberi da potare perché i rami bassi sono di ostacolo |
| Risposte | |
| Inviato da: rudy | 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 | Aperte | 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 |
| Slagp | 1 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Cigli stradali | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Rotture | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Aluade | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Illuminazione stradale | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Lampioni | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Semafori | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Igiene | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Civiltizzazione | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Problemi con cassonetti | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Colori molesti | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Eternit | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Pericolosità acque | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Manutenzione stradale | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Blucche | 1 | 5 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| Manto stradale dissestato | 0 | 0,4 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Pavimenti asfaltati di scavo | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| Totale | 20 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 |