

# Segnalazioni

# Sistema delle Segnalazioni

Il sistema delle segnalazioni è un sistema per

- la **segnalazione di interventi** sul territorio
  - Fatte da operatori
  - Fatte da cittadini
- Il **Tracking** delle lavorazioni
  - Workflow di coordinazione delle lavorazioni
  - Trasparenza dell'iter (accesso pubblico)
- Il **Monitoraggio** e valutazione degli uffici
  - Tramite report e statistiche

# Segnalazione interventi

L'inserimento delle segnalazioni è effettuata tramite

- ▶ Interfaccia web
  - ▶ Cittadini
- ▶ Da Operatore
  - ▶ Call center
  - ▶ Urp, uffici decentrati
- ▶ Da Palmare
  - ▶ Operatori dell'ufficio Ambiente
- ▶ Da APP (iOS/Android)
  - ▶ cittadini

# Web App

Tramite interfaccia web, rivolta soprattutto ai cittadini, si può

- Accedere alla lista delle segnalazioni
  - Tramite mappa + filtri
  - Tramite Lista + filtri
  - Dettaglio della singola segnalazioni
    - Stato
    - Tracking
- Creare una segnalazione
  - Autenticazione
  - Creazione di una segnalazione
  - Mappa/Indirizzo
  - Tipologia della segnalazione

# Mobile App

Stesse funzionalità della Web App

- Autenticazione con token
- Lista delle segnalazioni con mappa
  - Mie segnalazioni
  - Segnalazioni di altri
  - Dettaglio della singola segnalazioni
    - Stato
    - Tracking
- Creare una segnalazione
  - Creazione di una segnalazione
  - Mappa/Indirizzo
  - Tipologia della segnalazione

# Back-End: organizzazione

- Reparti e sotto-reparti
  - Sono gli uffici e fornitori responsabili delle lavorazioni
- Gestori
  - Sono gli attori, inquadrati in un reparto, che gestiscono le segnalazioni
- Tipologie di segnalazioni
  - Una tipologia inquadra un problema specifico
  - Fa capo ad un reparto
  - Viene lavorata da un gestore
- Visualizzatori

# Back-End: reparti

- Reparti
  - Sono gli uffici e fornitori responsabili delle lavorazioni
  - Ad oggi

Ambiente

PISAMO

Urbanizzazione primaria

Verde e arredo urbano

VVUU

Turismo (PIUSS)

URP

# Back-End: tipologie di segnalazione

Segnalazione	Reparto
Deiezione animali (cani, piccioni, etc.)	Ambiente
Materiale ingombrante abbandonato intorno ai cassonetti	Ambiente
Discarica su suolo pubblico	Ambiente
Marciapiedi sporchi	Ambiente
Cassonetto rovesciato/malposizionato/rotto	Ambiente
Cassonetto maleodorante	Ambiente
Disagi derivanti da fumi di attività commerciali	Ambiente
Situazione pericolosa da polveri in aria	Ambiente
Rifiuti abbandonati al suolo	Ambiente
Scritte abusive su spazi ad uso pubblico	Ambiente
Situazione di Malsania Ambientale, in canali, fossi, terreni	Ambiente
Patina di sporcizia su elementi di arredo urbano	Ambiente
Situazione pericolosa da presenza amianto	Ambiente
Richiesta di parere per rilascio di concessioni per occupazione di suolo pubblico	Ambiente
Cestino rotto, necessità di manutenzione	Ambiente
Pulizia a seguito di manifestazioni ed eventi straordinari	Ambiente
Bonifica discariche con Ethernit	Ambiente
Rimozione siringhe/Pulizia straordinaria/Spazzamento stradale manuale	Ambiente
Svuotamento Cestini / Svuotamento Cestini Corso Italia	Ambiente
Lavaggio cestini	Ambiente
Disinfestazione - Rimozione carcassa	Ambiente-Entomox
Turismo (Sito web/Totem) - informazione non corretta	Inera (PIUSS)
Buche su strada o marciapiedi	PISAMO
Segnaletica stradale: manutenzione/ripristino/nuova	PISAMO

Segnalazione	Reparto
Taglio erba sotto e sopra i marciapiedi	PISAMO
Taglio erba su cigli stradali/scarpate	PISAMO
Tombini rotti, basculanti o mancanti	PISAMO
Caditoie, bocche di lupo, griglie intasate	PISAMO
Impianto semaforico non funzionante	PISAMO
Provvedimenti inerenti la viabilità/mobilità	PISAMO
Manomissioni - lavori stradali	PISAMO
Fontanella pubblica non funzionante	PISAMO
Piste ciclabili	PISAMO
Parcheggi/sosta a pagamento	PISAMO
Rimozione biciclette	PISAMO
Rastrelliere	PISAMO
Area camper - buche e recinzione rovinata	PISAMO
Bike sharing	PISAMO
Rottami di bicicletta	PISAMO
Turismo - Totem non funzionante	Space (PIUSS)
Lampione non funzionante	Urbanizzazione primaria
Fuoriuscite da fognatura	Urbanizzazione primaria
Verde pubblico - taglio erba e/o sporcizia in area verde	Verde e arredo urbano
Verde pubblico - arredi rovinati	Verde e arredo urbano
Albero pericolante in area pubblica	Verde e arredo urbano
Taglio erba sulle piste ciclabili	Verde e arredo urbano
Fioriere rotte o in disuso	Verde e arredo urbano
Veicoli abbandonati	VVUU
Affissioni abusive in spazi ad uso pubblico	VVUU

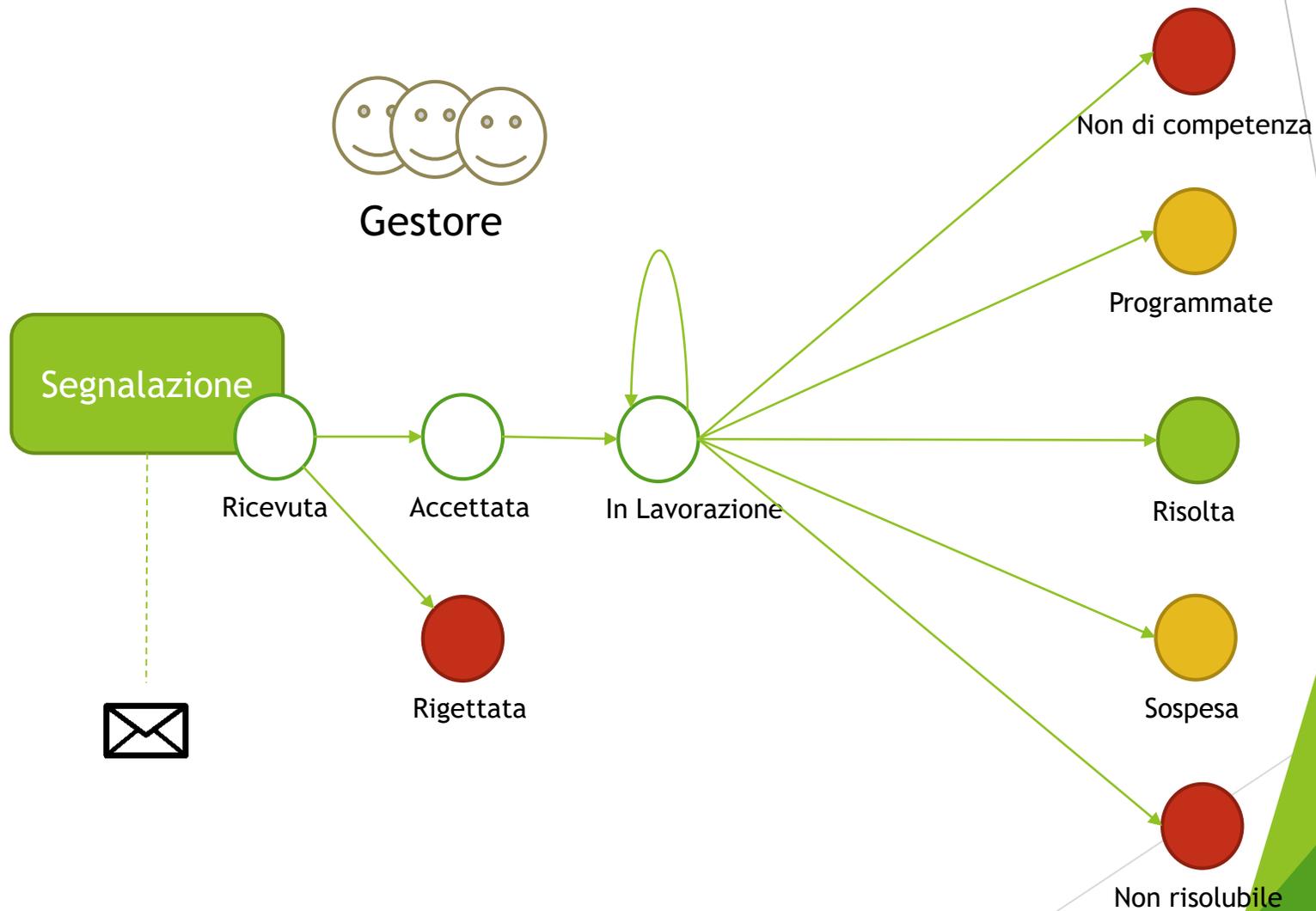
# Gestione: flusso normale

  
Cittadino

  
Call Center/Ufficio

  
Operatore

  
Gestore



# Legenda

STATO	ICONA	DESCRIZIONE
ricevuta		Segnalazione ricevuta e non ancora valutata
accettata		La segnalazione è stata verificata e considerata valida. A breve sarà assegnata ad un gestore per l'esecuzione dei lavori.
in lavorazione		L'intervento è in corso di esecuzione. In particolare questo stato indica che l'intervento è iniziato o l'azienda responsabile dell'intervento è stata attivata secondo le procedure previste.
risolta		L'intervento richiesto con la segnalazione è stato effettuato.
non risolvibile		La segnalazione comporta un intervento risolutivo non di immediata esecuzione o programmazione.
non di competenza		L'intervento non rientra nelle competenze del comune (o delle aziende partner)
rigettata		La segnalazione viene rigettata quando esula totalmente dall'ambito degli interventi di manutenzione pubblica. A seconda dei casi, una segnalazione rigettata può anche non esser resa pubblica.
trasformato in reclamo		La segnalazione è stata chiusa in quanto non rientrante nelle tipologie presenti nel portale ed è stato aperto un reclamo nel sistema interno dell'URP.
sospesa		La segnalazione comporta un intervento per cui è necessaria una programmazione di lungo termine o una valutazione a carattere politico. Viene quindi sospesa sul sistema e portata all'attenzione degli organi politici competenti per la sua valutazione e eventuale programmazione.
cambio tipologia		A seguito di una verifica interna, abbiamo constatato che l'intervento richiesto necessita di essere assegnata ad un reparto diverso da quello iniziale. Per questo motivo la sua segnalazione è stata chiusa e ne è stata aperta una nuova.
programmata		L'intervento richiesto è già presente nella programmazione stagionale o pianificato in una attività più ampia. Nelle note viene riportata la data o il periodo previsto per l'esecuzione dei lavori.

# Tracking di una segnalazione

## ITER DELLA SEGNALAZIONE

In data	2020-06-28 15:58:12
Operatore	Web
la segnalazione e' nello stato	
	ricevuta
Inviata a	
Note pubbliche	Apertura segnalazione
Note private	

In data	2020-06-30 16:07:04
Operatore	Francesco Sartor (PISAMO)
la segnalazione e' nello stato	
	accettata
Inviata a	Francesco Sartor (PISAMO)
Note pubbliche	
Note private	

In data	2020-06-30 16:07:41
Operatore	Francesco Sartor (PISAMO)
la segnalazione e' nello stato	
	risolta
Inviata a	Francesco Sartor (PISAMO)
Note pubbliche	Come ogni anno, il taglio è stato programmato. Grazie
Note private	

# Analitica

## ► Statistiche sui tempi di intervento degli operatori

Segnalazioni ricevute dal 02/06/2020: **638**

Numero segnalazioni valutate: **572** (89.66%) ⓘ

Tempo medio di valutazione: **0 giorni, 14 ore e 41 minuti** ⓘ

Numero segnalazioni prese in carico: **299** (46.87%) ⓘ

Tempo medio dall'arrivo alla presa in carico: **6 giorni, 10 ore e 34 minuti** ⓘ

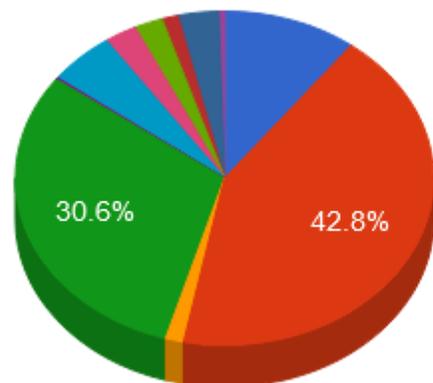
Numero segnalazioni chiuse: **290** (45.45%) ⓘ

Tempo medio dall'arrivo alla chiusura: **6 giorni, 18 ore e 14 minuti** ⓘ

# Analitica

## ► Stato delle segnalazioni

Stato attuale delle segnalazioni

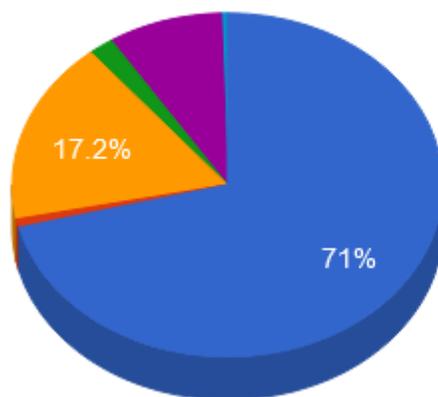


- RICEVUTA
  - ACCETTATA
  - IN LAVORAZIONE
  - RISOLTA
  - NON RISOLVIBILE
  - NON DI COMPETENZA
  - RIGETTATA
  - TRASFORMATA IN RECLAMO
- ▲ 1/2 ▼

# Analytics

## ► Stato delle segnalazioni

Segnalazioni per reparto



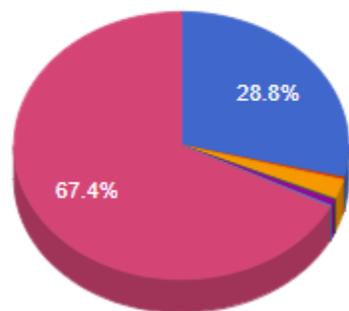
- Ambiente
- Ambiente-Entomox
- PISAMO
- Urbanizzazione primaria
- Verde e arredo urbano
- VVUU

Reparto	Numero Segnalazioni
Ambiente	453
Ambiente-Entomox	5
PISAMO	110
Urbanizzazione primaria	12
Verde e arredo urbano	55
VVUU	3

# Analytics

## ► Segnalazioni per provenienza

Segnalazioni per provenienza

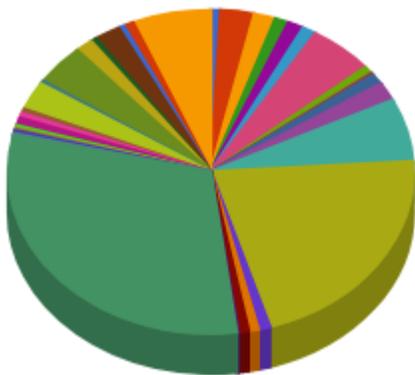


- Via Web
- Ufficio
- Numero Verde
- Segnalazione interna
- Via Email
- Telefono
- App iPhone/iPad

Provenienza	Numero Segnalazioni
Via Web	184
Ufficio	2
Numero Verde	15
Segnalazione interna	1
Via Email	5
Telefono	1
App iPhone/iPad	430

# Analytics

## ► Segnalazioni x intervento



Tipo Intervento	Numero Segnalazioni
Albero pericolante in area pubblica	5
Buche su strada o marciapiedi	17
Caditoie, bocche di lupo, griglie intasate	11
Cassonetto maleodorante	7
Cassonetto rovesciato/malposizionato/rotto	8
Cestino rotto, necessità di manutenzione	7
Discarica su suolo pubblico	33
Disinfestazione - Rimozione carcassa	5
Fontanella pubblica non funzionante	1
Impianto semaforico non funzionante	7
Lampione non funzionante	12
Marciapiedi sporchi	40
Materiale ingombrante abbandonato intorno ai cassonetti	136
Parcheggi/sosta a pagamento	6
Piste ciclabili	5
Provvedimenti inerenti la viabilità/mobilità	5
Rastrelliere	1
Rifiuti abbandonati al suolo	196
Rimozione biciclette	1
Rimozione siringhe/Pulizia straordinaria/Spazzamento stradale manuale	2
Rottami di bicicletta	1
Scritte abusive su spazi ad uso pubblico (DISMESSA)	2
Segnaletica stradale: manutenzione/ripristino/nuova	5
Situazione di Malsania Ambientale, in canali, fossi, terreni	3
Situazione pericolosa da presenza amianto	3
Svuotamento Cestini / Svuotamento Cestini Corso Italia	18
Taglio erba sopra i marciapiedi	2
Taglio erba sotto e sopra i marciapiedi	26
Taglio erba su cigli stradali/scarpate	9
Taglio erba sulle piste ciclabili	3
Tombini rotti, basculanti o mancanti	13
Veicoli abbandonati	3
Verde pubblico - arredi rovinati	5
Verde pubblico - taglio erba e/o sporcizia in area verde	40