

ISTRUZIONI OPERATIVE PER UTILIZZO ITER DI GESTIONE SEGNALAZIONI E RECLAMI IN SICR@WEB

Data: 28.06.2018

File: 20180522_Istruzioni iter segnalazioni_rev_1-2.odt

Redatto da: Michele Crepaldi

Validato da: Francesco Babetto

Approvato da: Francesco Babetto

Descrizione: il documento spiega come utilizzare l'iter appositamente creato per la gestione di segnalazioni e reclami, tramite il sistema [Sicr@WEB](#).

Prerequisiti:

- a) tutte le segnalazioni e reclami DEVONO essere protocollati
- b) tutti gli attori coinvolti devono utilizzare la scrivania di [Sicr@WEB](#)

rev. 1_1 Apportate modifiche a seguito di alcune revisione dell'iter da parte di Capetta il 14.06.2018

rev. 1_2 Aggiunta spiegazione su come gestire allegati esterni tramite il fascicolo documentale del documento generico. Modificato il primo emssaggio automatico via mail al cittadino con nuovo testo.

Indice generale


1.Registrazione al protocollo (solo per utenti abilitati alla protocollazione in ingresso).....	2
2.Gestione della segnalazione/reclamo da Sicr@WEB.....	4
3.Ricerca di segnalazioni.....	8
4.ALLEGATO 1 – ITER.....	11

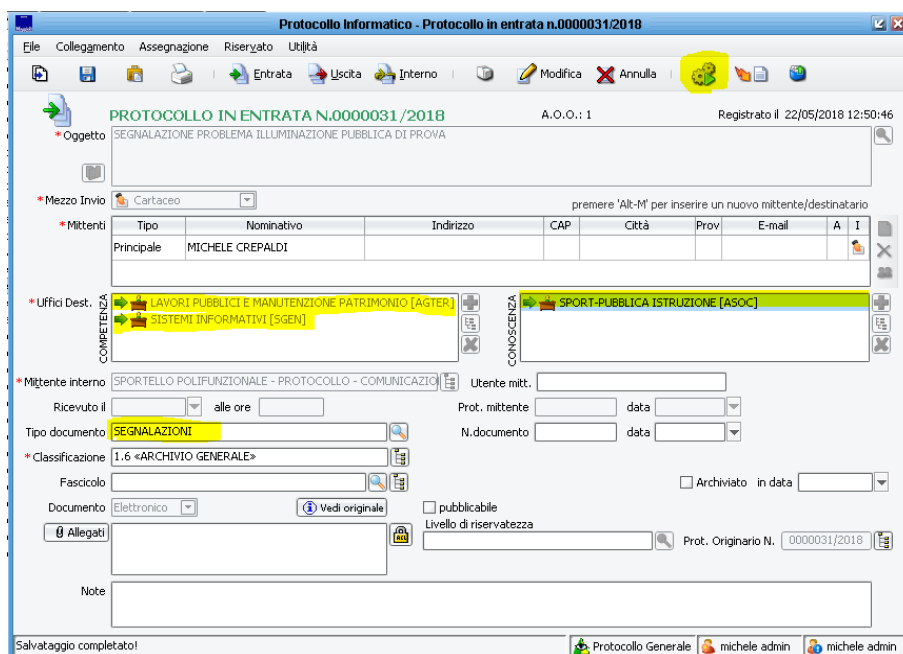
1. Registrazione al protocollo (solo per utenti abilitati alla protocollazione in ingresso)

Gli operatori del PuntoSI inseriscono il protocollo relativo alla segnalazione/reclamo. Il protocollo può essere assegnato a più uffici per competenza e più uffici per conoscenza. Ciascuno dei destinatari per competenza lavorerà la propria pratica indipendentemente dagli altri, e la segnalazione risulterà chiusa quando l'ultimo ufficio avrà portato a termine la propria attività.

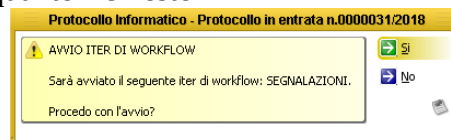
Gli uffici che ricevono per sola conoscenza, potranno esclusivamente prendere visione del protocollo e della segnalazione, ma non potranno svolgere alcuna attività di gestione

Le attività di presa in carico e conclusione da parte degli uffici "per conoscenza" non ha alcun risvolto sulla segnalazione

I protocolli relativi a segnalazioni e reclami dovranno essere classificati con **Tipo documento = SEGNALAZIONI**; così facendo sarà possibile avviare l'iter dalla solita icona  in alto a destra.



All'avvio dell'iter si conferma quanto richiesto



Dopo aver confermato l'avvio di workflow, in automatico compare la maschera per l'inserimento dei meta-dati, dove vanno classificate le segnalazioni/reclami secondo la codifica già esistente, già predisposta nei menù a tendina che permettono di selezionare solo i valori previsti.

I dati non evidenziati in giallo vengono gestiti automaticamente dal programma.

In alto a destra è possibile cliccare sull'icona della gomma, per resettare tutti i valori inseriti.

Confermare con OK per salvare.

A questo punto l'iter viene avviato per tutti gli uffici coinvolti.

Categorizzazione segnalazioni

Ok Visualizza protocollo Annulla

Categorizzazione segnalazioni

* Segnalazione pervenuta via: **Utente al PuntoSi**

* Classificazione: **Segnalazioni**

* Codifica: **1 Manutenzione strade, piazze e marciapiedi**

Stato dell'istanza: **Aperta**

Uffici che hanno lavorato la segnalazione:

Durata dell'istanza (in gg):

Log eventi

data evento	utente evento	esito evento	nota evento

Se la segnalazione è stata inserita con i dati del cittadino inclusa la mail, il sistema invierà in automatico un messaggio alla casella mail, avvisando che la sua segnalazione è stata presa in carico. Il mittente risulta essere la casella puntosi@rubano.it. Il testo del messaggio è il seguente:

Visualizzazione E-Mail

Chiudi Rispondi Resp. a tutti Inoltra

Mittente: puntosi@rubano.it

Destinatario: michele.crepaldi@rubano.it

Oggetto: Risposta automatica di registrazione e presa in carico segnalazione

Messaggio

Gentile Cittadino,

La informiamo che la Sua segnalazione è stata registrata al protocollo dell'Ente ed assegnata all'ufficio competente per materia.

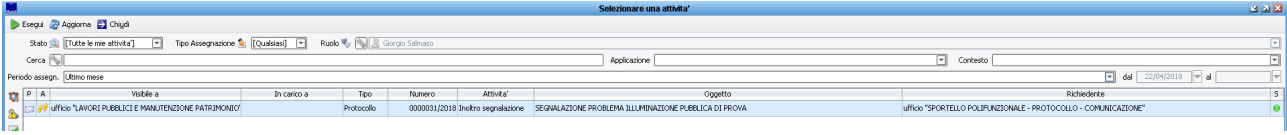
Per informazioni sullo stato di avanzamento della Sua richiesta può rivolgersi PuntoSi - Servizi e informazioni (0498739219 - puntosi@rubano.it) indicando il numero di protocollo 14867/2018 del 28/06/2018 14:58:45 assegnato alla segnalazione.


La informiamo che il Comune di Rubano ha adottato i seguenti standard per la gestione delle segnalazioni/suggerimenti/reclami:

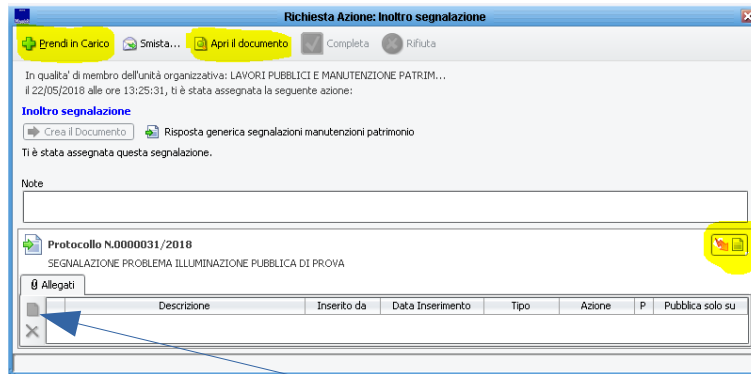
- ciascuna segnalazione è registrata entro la giornata lavorativa successiva a quella di ricevimento e contestualmente assegnata all'ufficio competente per materia;
- a prescindere dalla qualificazione come segnalazione, suggerimento o reclamo, ciascuna istanza è valutata e chiusa entro 45 giorni dalla registrazione;
- nel caso di competenza da parte di soggetti terzi (Consorzio Polizia Municipale Padova Ovest ed altri gestori di servizi externalizzati come ad esempio rifiuti, illuminazione pubblica, mensa scolastica, ecc) la segnalazione è immediatamente inoltrata agli stessi, che secondo i casi e accordi presi potranno fornire riscontro diretto al cittadino ovvero al Comune;
- nel caso di segnalazioni/suggerimenti che non possono essere risolte in modo diretto e immediato da parte degli addetti comunali la segnalazione/suggerimento si intende chiusa con l'avvio del procedimento amministrativo necessario all'effettuazione degli interventi utili a risolvere il problema o rispondere all'esigenza segnalata, ovvero con l'avvio del processo di valutazione preliminare al loro eventuale inserimento nella programmazione economico, finanziaria e strategica del Comune;
- nel caso di reclami valutati fondati viene fornita al cittadino risposta scritta;
- ogni due mesi è effettuato un monitoraggio dello stato delle segnalazioni registrate, tramite estrazione dal registro informatico e valutazione dei dati da parte di ciascun responsabile d'Area;
- ogni sei mesi i dati relativi al flusso delle segnalazioni estratti dal registro informatico sono esaminati dalla Giunta e pubblicati in forma di sintesi nella sezione Amministrazione trasparente sul sito internet comunale.


2. Gestione della segnalazione/reclamo da Sicr@WEB

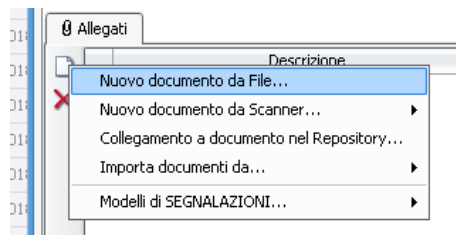
- a) Una volta che l'ufficio PuntoSI ha avviato l'iter, sulle scrivanie degli uffici interessati, compare l'attività, definita come “Inoltro segnalazione” che, come per tutte le altre attività DEVE essere presa in carico da un utente appartenente all'ufficio destinatario.





- b) Facendo doppio click sulla segnalazione, si apre la maschera di presa in carico, dalla quale è possibile eseguire le solite operazioni standard, ovvero visualizzare il documento per capire se è di propria competenza, agire sull'icona  per accedere alle azioni documentali e ai meta-dati, oppure prendere in carico.



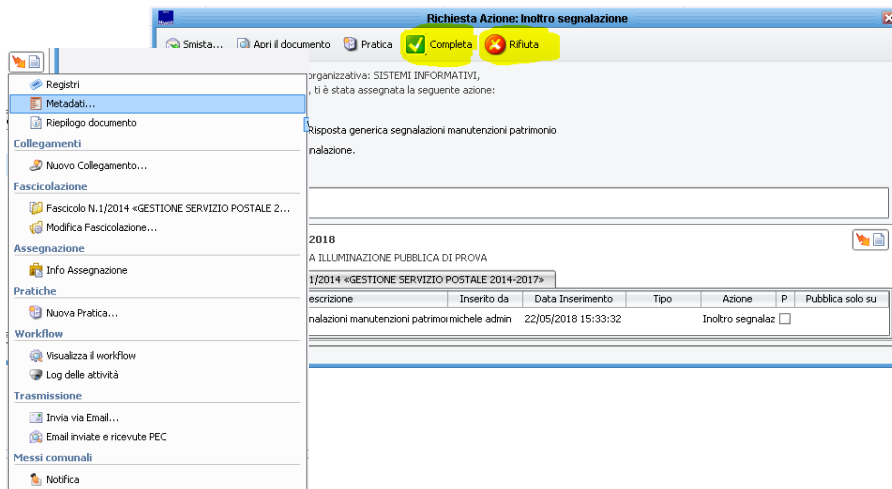
Per allegare elementi documentali esterni, quali ad esempio PDF delle mail scambiate o altri file di qualsiasi tipo, è necessario aprire il documento generico cliccando su  e quindi dalla maschera degli allegati, aggiungere da “Nuovo documento da File...” come consuetudine. In questo modo possono essere aggiunti più file, sempre fino a quando non viene chiusa la segnalazione tramite la funzione “Completa”, momento dal quale non è più possibile aggiungere allegati.



Il risultato dopo l'aggiunta degli allegati è il seguente:


Allegati							
	Descrizione	Inserito da	Data Inserimento	Tipo	Azione	P	Pubblica solo su
	CIG RIPETUTI				Inoltro segnalazione	<input type="checkbox"/>	
	CLOUD COMPUTING - Vademecum pagina doppia (anno 2				Inoltro segnalazione	<input type="checkbox"/>	

c) Una volta preso in carico il documento, la maschera di cui sopra viene proposta con tutte le funzioni abilitate



d) Ricordo che cliccando sulla scheda relativa al fascicolo è possibile accedere rapidamente a tutta la documentazione relativa

Allegati		Fascicolo N.1/2014 «GESTIONE SERVIZIO POSTALE 2014-2017»						
	Tipo Documento	Numero	Data	Oggetto	Protocollo	Pra		
	Protocollo	31	22/05/2018	SEGNALAZIONE PROBLEMA ILLUMINAZIONE PUBBLICA DI PROVA	0000031/2018			
	LIQUIDAZIONE	26	09/01/2017	SERVIZI POSTALI COMUNALI (CIG Z8C13DB357) NOVEMBRE 2016. LIQUIDAZIONE FA				
	Protocollo	164	04/01/2017	COMUNICAZIONE SCADENZA CONTRATTO DI LOCAZIONE CASELLA POSTALE APERTA	0000164/2017			
	LIQUIDAZIONE	771	30/11/2016	SERVIZI POSTALI COMUNALI (CIG Z8C13DB357) OTTOBRE 2016. LIQUIDAZIONE FAT				
	Protocollo	25552	18/11/2016	POSTA CERTIFICATA - MODIFICA APPROVATO BANCARIO - FIO RECAPITI SRI	0025552/2016			

- e) Inoltre, cliccando sull'icona  → Metadati, è possibile visualizzare i dati specifici relativi alla segnalazione.



Metadati

Chiedi

Categorizzazione segnalazioni

* Segnalazione pervenuta via:

* Classificazione:

* Codifica:

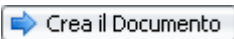
Stato dell'istanza:

Uffici che hanno lavorato la segnalazione:

Durata dell'istanza (n gg):

Log eventi

data evento	utente evento	esito evento	nota evento
22/05/2018	MICHELE ADMIN	Completata	

- f) cliccando sul tasto , il sistema propone un modello preimpostato di risposta, che potrà essere personalizzato di volta in volta dall'Istruttore.



Documento n. 31/2018

Li, 22/05/2018

Spett.le

OGGETTO: SEGNALAZIONE PROBLEMA ILLUMINAZIONE PUBBLICA DI PROVA


Spett.le,

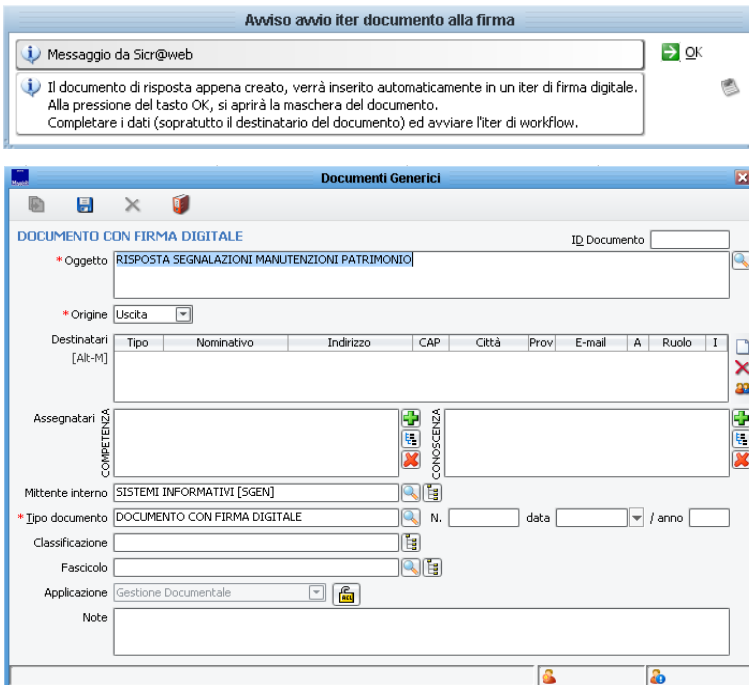
Le comunichiamo che l'ufficio lavori pubblici ha inserito la Sua segnalazione relativa alle condizioni del (marciapiede, strada o altro) di via, nell'elenco degli interventi da valutare in occasione dei futuri lavori di manutenzione stradale. L'esecuzione degli interventi inseriti in tale elenco è tuttavia subordinata ad una valutazione periodica delle priorità, in rapporto alla situazione complessiva della rete viaria comunale e alle risorse finanziarie disponibili.

Responsabile del Procedimento: _____



Il Responsabile

(documento sottoscritto con firma digitale)


- g) Se il documento viene predisposto, nel momento in cui si procederà a completare la pratica cliccando su  Completa sarà proposto per l'invio in firma al responsabile, con il solito iter utilizzato per la firma dei documenti in Sicr@WEB. L'istruttore dovrà quindi semplicemente completare i soliti dati del documento generico creato, avendo l'accortezza di inserire l'indirizzo mail del cittadino, in modo che il sistema proceda successivamente ad inoltrarlo. Il sistema procederà a collegare automaticamente il nuovo protocollo a quello della segnalazione.

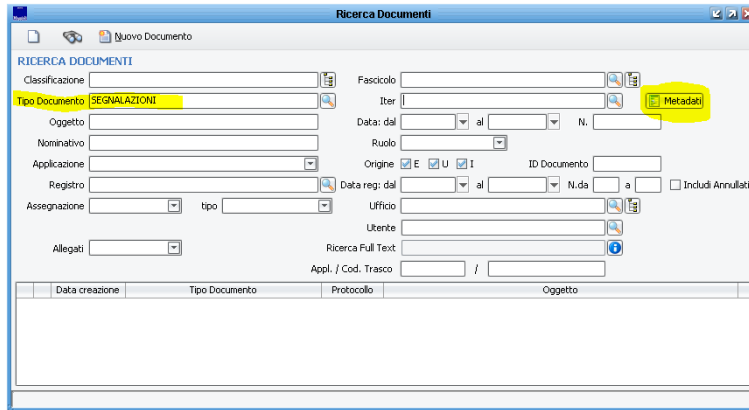



The image shows two screenshots from a software application. The top screenshot is a dialog box titled "Avviso avvio iter documento alla firma" (Notice of document workflow start). It contains a message from "Sicr@web" and an "OK" button. The message text reads: "Il documento di risposta appena creato, verrà inserito automaticamente in un iter di firma digitale. Alla pressione del tasto OK, si aprirà la maschera del documento. Completare i dati (soprattutto il destinatario del documento) ed avviare l'iter di workflow." The bottom screenshot is the "Documenti Generici" (Generic Documents) form. It is titled "DOCUMENTO CON FIRMA DIGITALE" and includes fields for "ID Documento", "Oggetto" (filled with "RISPOSTA SEGNALAZIONI MANUTENZIONI PATRIMONIO"), "Origine" (set to "Uscita"), "Destinatari" (a table with columns: Tipo, Nominativo, Indirizzo, CAP, Città, Prov, E-mail, A, Ruolo, I), "Assegnatari" (with sub-sections for "COMPETENZA" and "CONOSCENZA"), "Mittente interno" (set to "SISTEMI INFORMATIVI [SGEN]"), "Tipo documento" (set to "DOCUMENTO CON FIRMA DIGITALE"), "Classificazione", "Fascicolo", "Applicazione" (set to "Gestione Documentale"), and "Note".

- h) A questo punto, il fatto di aver agito sull'icona  Completa comporta la chiusura della pratica, relativamente alla specifica assegnazione; eventuali assegnazioni ad altri uffici della medesima segnalazione seguiranno il relativo iter in modo indipendente.
- i) Nel caso in cui si voglia rifiutare l'assegnazione, sarà necessario cliccare sull'icona  Rifiuta

3. Ricerca di segnalazioni

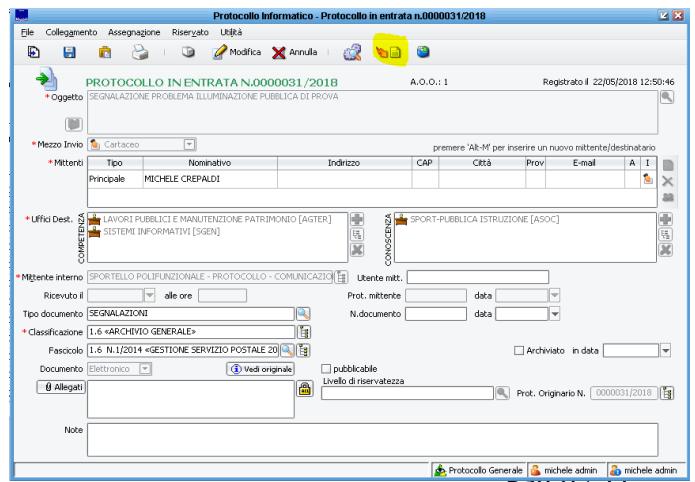
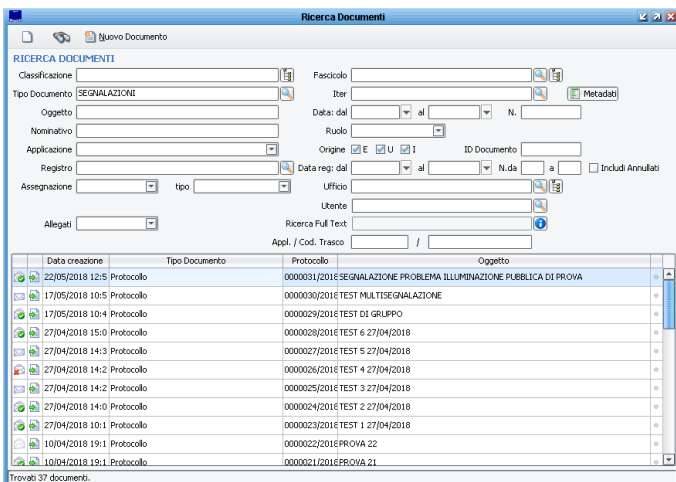
- a) Per effettuare ricerche relative alle segnalazioni, oltre ovviamente alla consultazione tramite fascicolo o dalla scrivania virtuale, è possibile consultare l'intero archivio andando sulla voce **Affari Generali → Gestione Documentale → Gestione → ricerca documenti**
- b) Selezionando il “Tipo Documento” **SEGNALAZIONI**, compare anche l'icona 



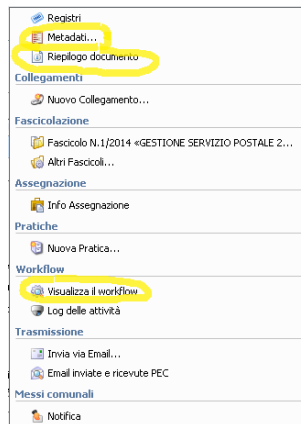
- c) Cliccando su  è possibile fare filtri anche sui relativi meta-dati



- d) Dall'elenco delle pratiche che compare dopo aver applicato i filtri, facendo doppio click su quella di interesse, si apre il relativo dettaglio.



e) Cliccando sull'icona  si apre il consueto menù



f) Cliccando sulla voce **Metadati** è possibile consultare i meta-dati e le informazioni di chiusura della segnalazione da parte degli uffici (nell'esempio sottostante è lo stesso utente che ha chiuso per i 2 diversi uffici)



The screenshot shows the 'Metadati' window with the following details:

- Categorizzazione segnalazioni**
 - Segnalazione pervenuta via: utente al PuntoSi
 - Classificazione: Segnalazioni
 - Codifica: 1 Manutenzione strade, piazze e marciapiedi
 - Stato dell'istanza: Chiusa
 - Uffici che hanno lavorato la segnalazione: LAVORI PUBBLICI E MANUTENZIONE PATRIMONIO; SISTEMI INFC
 - Durata dell'istanza (in gg): 21
- Log eventi**

data evento	utente evento	esito evento	nota evento
22/05/2018	MICHELE ADMIN	Completata	
12/06/2018	MICHELE ADMIN	Completata	


- g) Cliccando invece sulla voce **Riepilogo Documento**, si apre la maschera più ricca di informazioni specifiche sulla relativa segnalazione

The screenshot shows a window titled 'Riepilogo protocollo - Protocollo N.0000031/2018'. It displays the following information:

- Protocollo N.0000031/2018 [Entrata] del 22/05/2018 12:50:46**
- ID Documento:** 178574
- Oggetto:** SEGNALAZIONE PROBLEMA ILLUMINAZIONE PUBBLICA DI PROVA
- Tipo documento:** SEGNALAZIONI
- Mezzo Invio:** Cartaceo
- Assegnamenti:** Documento, Allegati, Altri Dati, Modifiche / Log
- Ufficio Mittente:** SPORTELLO POLIFUNZIONALE - PROTOCOLLO - COMUNICAZIONE [AFGIU]

The 'Assegnamenti' table is as follows:

Tipo ass.	Data	Azione	Utente
per competenza	22/05/2018 12:50:49	In carico a 'SPORTELLO POLIFUNZIONALE - PROTOCOLLO - COMUNICAZIONE [AFGIU]'	michele admin
per competenza	22/05/2018 12:50:50	Smistamento a 'LAVORI PUBBLICI E MANUTENZIONE PATRIMONIO [AGTER]'	michele admin
per competenza	22/05/2018 12:50:51	Smistamento a 'SISTEMI INFORMATIVI [SGEN]'	michele admin
per conoscenza	22/05/2018 13:16:24	Richiesta di presa visione a 'SPORT-PUBBLICA ISTRUZIONE [ASOC]'	michele admin
per competenza	22/05/2018 13:25:31	In carico a 'LAVORI PUBBLICI E MANUTENZIONE PATRIMONIO [AGTER]'	michele admin
per competenza	22/05/2018 13:25:31	In carico a 'SISTEMI INFORMATIVI [SGEN]'	michele admin
per competenza	22/05/2018 13:25:31	Smistamento a 'LAVORI PUBBLICI E MANUTENZIONE PATRIMONIO [AGTER]'	michele admin
per competenza	22/05/2018 13:25:31	Smistamento a 'SISTEMI INFORMATIVI [SGEN]'	michele admin
per competenza	22/05/2018 13:25:32	Completato da 'LAVORI PUBBLICI E MANUTENZIONE PATRIMONIO [AGTER]'	michele admin
per competenza	22/05/2018 13:25:32	Completato da 'SISTEMI INFORMATIVI [SGEN]'	michele admin
per competenza	22/05/2018 13:55:02	In carico a 'LAVORI PUBBLICI E MANUTENZIONE PATRIMONIO [AGTER]'	michele admin
per competenza	22/05/2018 15:33:32	Completato da 'LAVORI PUBBLICI E MANUTENZIONE PATRIMONIO [AGTER]'	michele admin
per competenza	22/05/2018 15:51:51	In carico a 'SISTEMI INFORMATIVI [SGEN]'	michele admin

- h) La scheda **Assegnamenti** permette di vedere il dettaglio delle lavorazioni fatte da tutti gli utenti, ed evidenziate in grassetto le operazioni di chiusura
 La scheda **Altri Dati** permette di visualizzare i metadati e le informazioni sintetiche di chiusura con i relativi tempi
 Cliccando invece sull'icona  è possibile visualizzare lo stato dell'iter
 i) Cliccando invece sulla voce **Log delle attività** di cui al precedente punto e), è possibile, espandendo le voci cliccando sul simbolo +, visualizzare lo stato complessivo della segnalazione.

The screenshot shows a window titled 'Log delle Attività'. It displays the following information:

- Aggiorna:** Sotto processi in gerarchia (ordine cronologico a livelli)
- Annulla** button

The activity log table is as follows:

Attività	Fase	Completata da	Trascorso	Inizio	Fine
Categorizzazione segnalazioni		michele admin	4 min, 48 sec	22/05/2018 13:20:43	22/05/2018 13:25:31
Assegnazione segnalazione					
Inoltro segnalazione		michele admin	2 ore, 8 min	22/05/2018 13:25:30	22/05/2018 15:33:32
Sottoprocesso terminato ✓					
Assegnazione segnalazione					
Inoltro segnalazione		michele admin	21 gg, 1 ore	22/05/2018 13:25:30	12/06/2018 15:24:27
Sottoprocesso terminato ✓					
Processo terminato ✓					

Visualizzate 3 attività completate

4. ALLEGATO 1 – ITER

