



COMUNE DI CASTELFIDARDO

PROVINCIA DI ANCONA

Servizio comunale di Segnalazioni OnLine

Finalità del servizio Segnalazioni OnLine

Al fine di valorizzare la collaborazione e l'apporto partecipativo dei cittadini è stato attivato il servizio di segnalazione online.

Il Comune di Castelfidardo incentiva gli utenti all'utilizzo del canale web che da una parte amplia notevolmente le possibilità di segnalazione, controllo e risposta per gli utenti "connessi", dall'altra elimina le attese, azzerando i tempi di trasferimento delle informazioni e garantisce la notifica al destinatario (le segnalazioni raggiungono immediatamente la persona incaricata).

Il servizio online mette ordine tra le segnalazioni che normalmente pervengono e attribuisce infine esplicitamente al cittadino un ruolo attivo e costruttivo nel monitoraggio dei disservizi in città.

E' stato quindi reso possibile inviare via web (in modo diretto, trasparente, efficace ed economico) tutte le segnalazioni relative alle varie problematiche dei (principali) servizi erogati dal Comune di Castelfidardo.

In tale ottica si chiede all'utente di questo servizio un coinvolgimento responsabile affinché siano segnalate solo reali situazioni di criticità e problematiche riscontrabili sul territorio.

Come funziona il servizio Segnalazioni OnLine?

C'è una buca sul marciapiede da sistemare? Un manto stradale dissestato? L'illuminazione pubblica non funziona? I cittadini di Castelfidardo possono segnalare via web facilmente e in qualunque momento al Comune eventuali disservizi, guasti e problemi riguardanti interventi di manutenzione ed altri servizi comunali assicurati sul territorio.

Il progetto mira ad introdurre una soluzione e-government (utilizzo di internet da parte delle pubbliche amministrazioni per comunicare e fornire servizi ai cittadini) orientata ad innovare il modo di dialogare con il cittadino. Chi segnala un problema riceve subito una conferma di presa in carico ed un numero di Ticket e con questo numero l'utente può seguire online lo stato di avanzamento delle proprie segnalazioni. La novità sta nel fatto che tutte le segnalazioni pervenute sono inserite nella banca dati del servizio e tramite esso gestite, consentendo nuove e preziose possibilità di monitoraggio.

Come fare una segnalazione?

Chi intende inviare una segnalazione dovrà collegarsi al sito web comunale www.comune.castelfidardo.an.it e cliccare sull'icona "Segnalazioni OnLine"



oppure collegandosi direttamente al servizio digitando: www.fidardensi.it/segnalazioni

Dalla homepage del servizio di segnalazioni sarà possibile aprire una nuova segnalazione oppure controllare lo stato di una segnalazione già aperta.

Per aprire una segnalazione (aprire un nuovo ticket) al cittadino servirà soltanto il possesso di una propria e-mail e, dopo aver cliccato su "apri un nuovo ticket" dovrà inserire in un apposito form i seguenti dati:

- il proprio nome
- un indirizzo di posta elettronica valido
- scegliere la tipologia della segnalazione (pubblica illuminazione, manutenzione strade, viabilità e segnaletica ecc. ecc.)



COMUNE DI CASTELFIDARDO

PROVINCIA DI ANCONA

- digitare un oggetto e una descrizione della segnalazione
- sarà possibile allegare un file (immagine, documento ecc.)
- ed infine inserire il codice Captcha che appare di fianco alla casella di inserimento (*per determinare che il segnalatore sia veramente un umano e non un software/computer*)

Una volta inseriti questi dati, il cittadino potrà aprire la richiesta cliccando sull'apposito tasto. Subito dopo, riceverà nella sua e-mail il numero di ticket assegnato alla segnalazione ed un link da dove potrà seguire l'iter della sua segnalazione e le eventuali risposte e comunicazioni date dal servizio comunale e/o dal personale al quale è stata assegnata l'istanza.

Terminato l'iter, al ticket verrà assegnato lo stato di "chiuso".

L'amministrazione comunale di Castelfidardo (AN)