

CityDirect!

Servizio Comunale di segnalazioni, domande e proposte

Attraverso questo servizio il cittadino può fare segnalazioni, presentare richieste e proporre nuove idee al suo comune, tutto dal cellulare, in modo semplice e intuitivo.

Indice

Cosa è CityDirect?	3
Guida per l'utente (Cittadino)	4
1. Come creare un profilo	5
2. Come effettuare una segnalazione	6
Passo 1- Aggiungi una foto (opzionale)	6
Passo 2 – Geolocalizzazione (Opzionale)	7
Passo 3 – Categoria.....	7
Passo 4 – Note	8
Passo 5- Riassunto e invio	8
3. Come inviare una domanda o una proposta	9
4. Ricezione e risoluzione da parte del Comune.....	10
GUIDA DEL AMMINISTRATORE (COMUNE)	12
Pannello di controllo	13
Configurazione del modulo CityDirect	15
Gestione dei comunicati e ricevute.....	16

Cosa è CityDirect?

CityDirect è un servizio municipale che mette direttamente in comunicazione i Cittadini con la propria amministrazione comunale, dandogli l'opportunità di inviare immediatamente segnalazioni, domande o proposte e con un follow-up dello stato delle comunicazioni in tempo reale.



GUIDA PER L'UTENTE (CITTADINI)

1. COME CREARE UN PROFILO

Prima di inviare qualsiasi segnalazione, domanda o proposta, il cittadino deve creare il suo profilo, facendo clic sul pulsante "IL MIO PROFILO". Questo passaggio verrà eseguito solo la prima volta che viene utilizzato il servizio **CityDirect**, in qualsiasi momento il cittadino può accedere e modificare i suoi dati. Questi dati vengono utilizzati per identificare l'utente che desidera contattare l'amministrazione tramite questo servizio.

Dati da completare:

SAMSUNG

4G 16% 10:18

← Mi Perfil

*Nombre

Apellidos

Email

*Teléfono

*Campos Obligatorios

GUARDAR

2. Come comunicare una segnalazione

Si seleziona il tipo di comunicazione da inviare, scegliendo tra le opzioni disponibili, "Nuova Segnalazione":

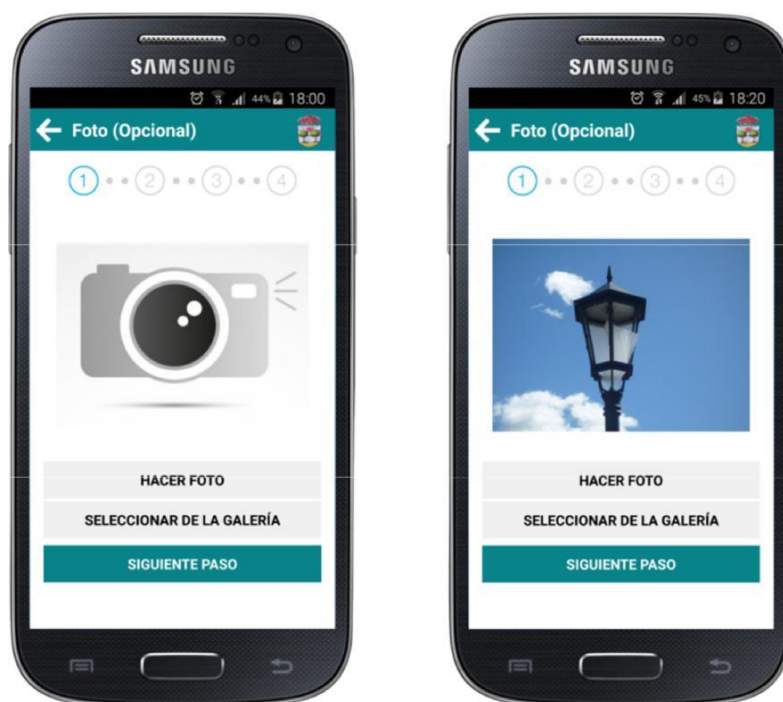


Segnalazione: comunica alla tua Amministrazione Comunale qualsiasi problema rilevato nel comune. Esempi: "Lampione rotto", "Strada in cattive condizioni", "Segnale stradale deteriorato", ecc.

Una volta selezionata l'opzione, i passaggi da seguire sono i seguenti:

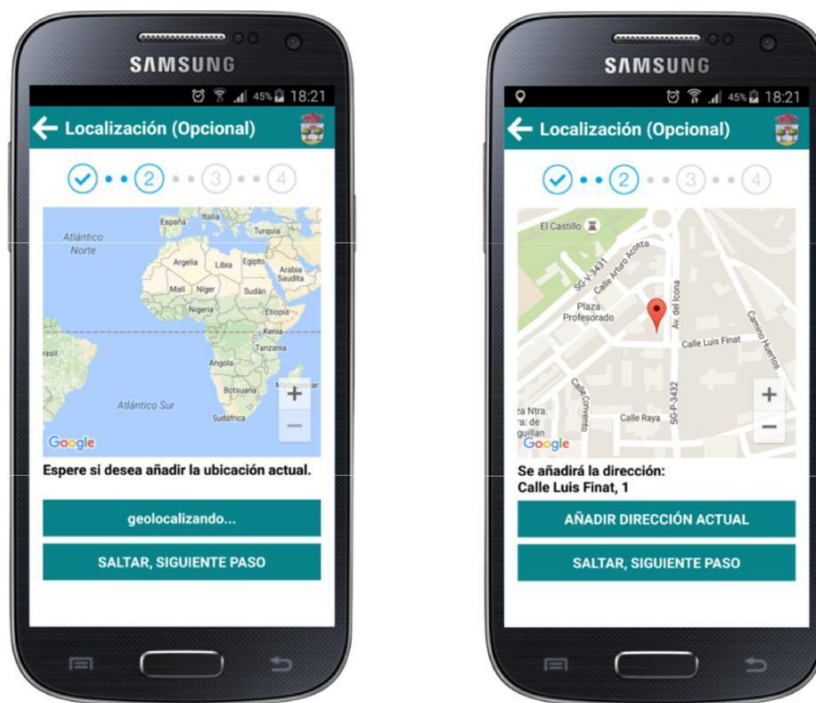
Passo 1- Aggiungere una foto (Opzionale)

Il Cittadino, ha l'opzione di poter aggiungere un'immagine della sua galleria o scattare una foto al momento. Questa immagine verrà inviata al municipio.



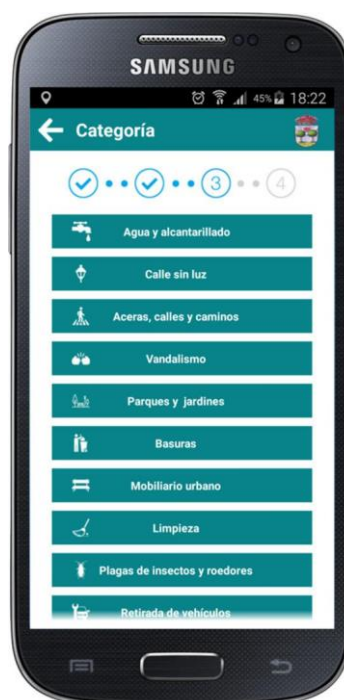
Passo 2 – Geolocalizzazione (Opzionale)

Il Cittadino, ha l'opzione di poter aggiungere la posizione corrente ogni volta che ritiene che l'informazione sia utile per il comune.



Passo 3 – Categoría

Il Cittadino seleziona la categoria a cui fa riferimento la sua segnalazione.



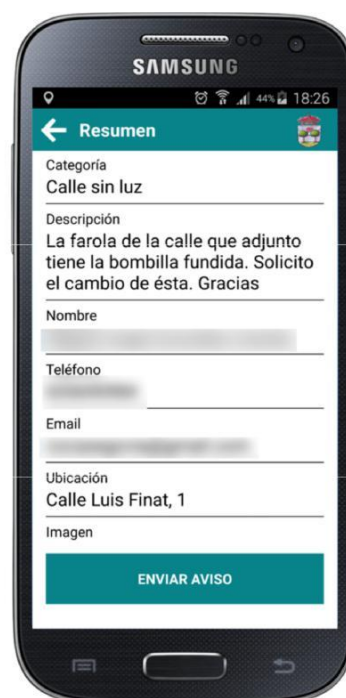
Passo 4 – Note

Il Cittadino può aggiungere note alle informazioni che vengono inviate al Comune.



Passo 5- Riassunto e invio

Il Cittadino visualizza un riepilogo delle informazioni da inviare, facendo clic su "INVIA" la dichiarazione verrà inviata al Comune.



3. Come inviare una domanda o una proposta

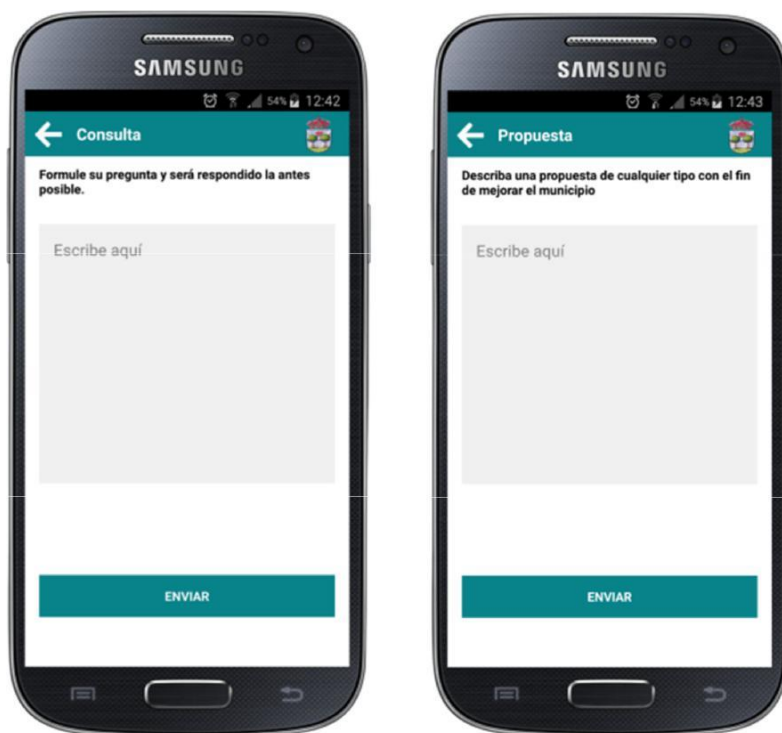
Innanzitutto si seleziona il tipo di comunicazione da inviare, scegliendo tra le opzioni disponibili, "Nuova domanda" o "Nuova proposta":

Domande: Richiedere delucidazioni su ogni dubbio che possa sorgere su un argomento relativo al Tuo Comune, esempio: "Mi piacerebbe sapere in quali date possono essere usati i barbecue", "Potresti dirmi se l'acqua della fontana nella piazza è potabile?" Ho bisogno di sapere quando è aperta la scadenza per iscriversi alla scuola di musica ", etc..

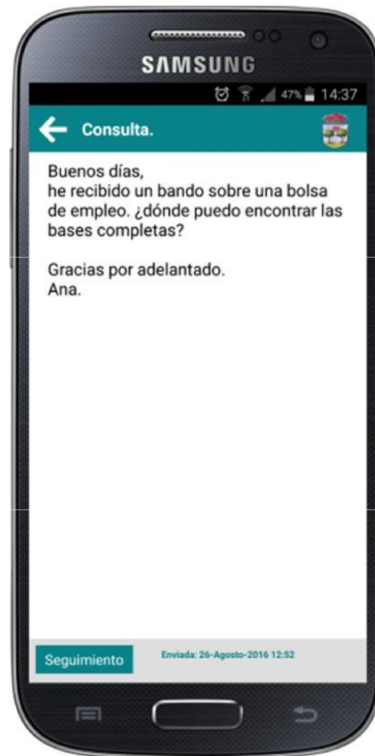
Proposte: Proponi alla Tua Amm. comunale qualsiasi idea di utilità per il comune o per i cittadini. Esempio: "Penso che sarebbe utile installare una fontana nel parco Dei Pini", "Ho notizia di sussidi per corsi di lingua dei segni che potrebbero essere interessanti", ecc.

In secondo luogo, verrà fatta una breve descrizione della domanda o della proposta che si desidera inviare al Comune.

Infine, si preme il pulsante "invia".



È sempre possibile accedere alle comunicazioni inviate per essere al corrente della loro situazione, facendo clic su di esse e sul pulsante "follow-up".



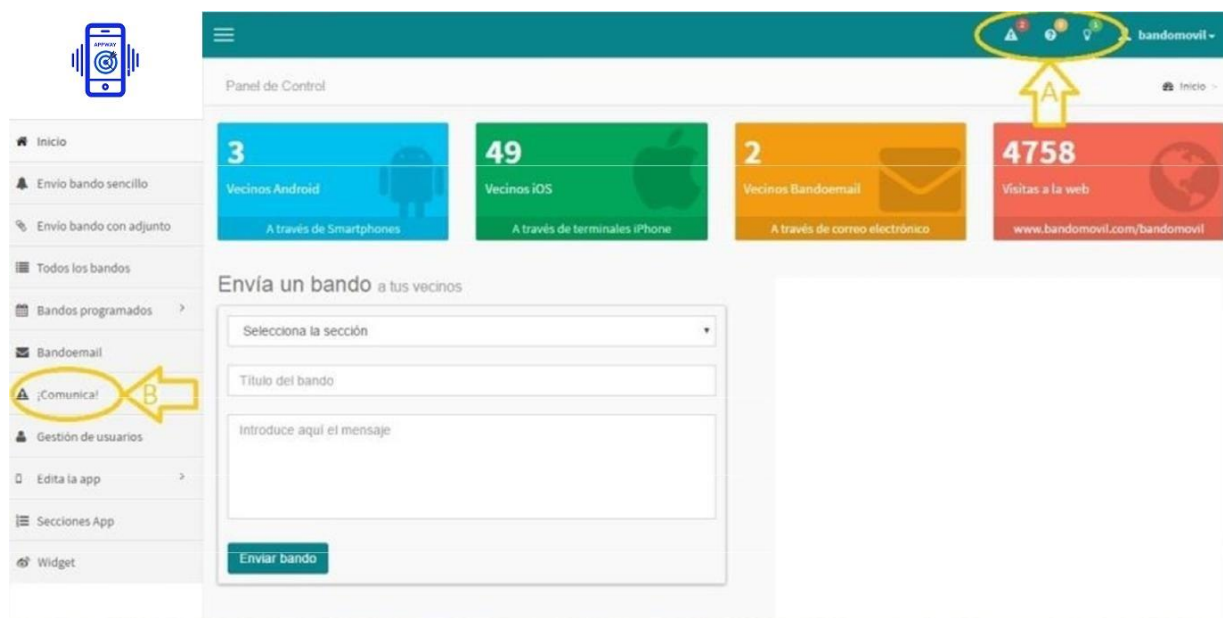
Esempi:



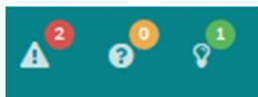
GUIDA PER L'AMMINISTRATORE (COMUNE)

Pannello di controllo

Quando si accede a CityDirect appare questa schermata, con i nuovi elementi A e B, che sono spiegati di seguito



A) Contatore di notifiche in sospeso (Segnalazioni, Proposte e Domande):



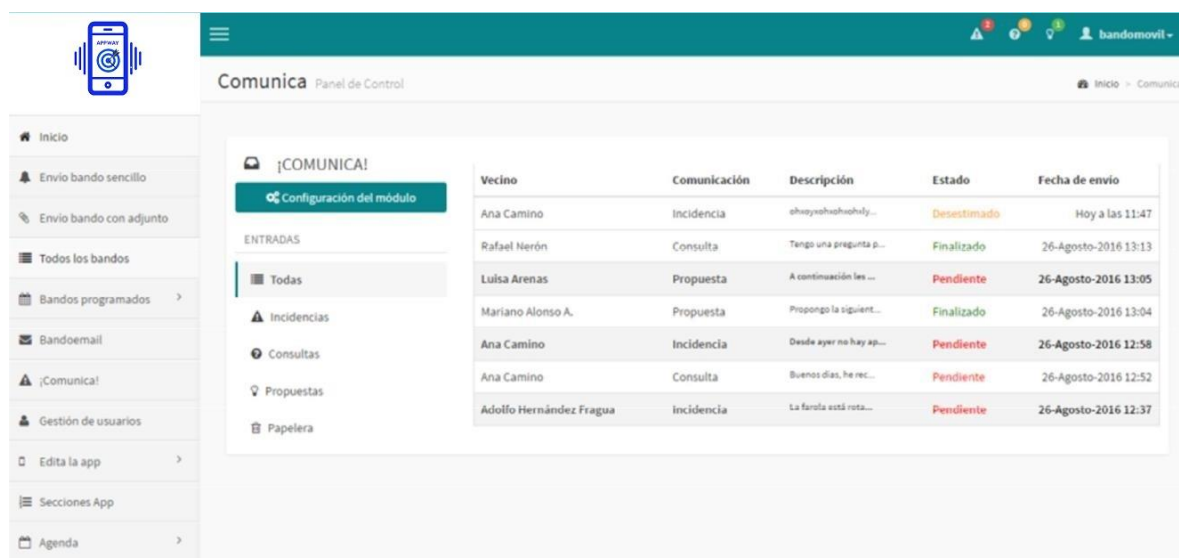
Questo contatore ci dice il numero di comunicazioni non lette.

In questo esempio ci sarebbero 2 problemi in sospeso, 0 domande in sospeso e 1 suggerimento in sospeso.

B) Accesso al pannello di controllo di CityDirect



Se clicchiamo su questa icona accediamo al pannello di controllo dello strumento CityDirect e questo è ciò che vedremo:



The screenshot shows the 'Comunica' app interface. On the left is a sidebar menu with options like 'Inicio', 'Envío bando sencillo', 'Envío bando con adjunto', 'Todos los bandos', 'Bandos programados', 'Bandoemail', '¡Comunica!', 'Gestión de usuarios', 'Edita la app', 'Secciones App', and 'Agenda'. The main area is titled 'Comunica Panel de Control' and features a '¡COMUNICA!' header with a 'Configuración del módulo' button. Below this is a filter section for 'ENTRADAS' with options: 'Todas', 'Incidencias', 'Consultas', 'Propuestas', and 'Papelera'. The main content is a table of communications.

Vecino	Comunicación	Descripción	Estado	Fecha de envío
Ana Camino	Incidencia	ahoyahohohoholy...	Desestimado	Hoy a las 11:47
Rafael Nerón	Consulta	Tengo una pregunta p...	Finalizado	26-Agosto-2016 13:13
Luisa Arenas	Propuesta	A continuación les ...	Pendiente	26-Agosto-2016 13:05
Mariano Alonso A.	Propuesta	Propongo la siguiant...	Finalizado	26-Agosto-2016 13:04
Ana Camino	Incidencia	Desde ayer no hay ap...	Pendiente	26-Agosto-2016 12:58
Ana Camino	Consulta	Buenos días, he rec...	Pendiente	26-Agosto-2016 12:52
Adolfo Hernández Fragua	Incidencia	La farola está rota...	Pendiente	26-Agosto-2016 12:37

Un elenco di tutte le comunicazioni inviate dai Cittadini appare sullo schermo, con le seguenti informazioni:

Vecino	Comunicación	Descripción	Estado	Fecha de envío
--------	--------------	-------------	--------	----------------

Vicino: nome del Cittadino, fornito dallo stesso.

Comunicazione: tipo di avviso (segnalazione, domanda o suggerimento).

Descrizione: inizio della descrizione della comunicazione

Stato: stato attuale della dichiarazione (in sospeso, finalizzato o respinto)

Data di consegna: data e ora di ricevimento della comunicazione

Gli annunci possono essere filtrati in base alla loro tipologia, scegliendo tra:

ENTRADAS

Todas


Incidencias

Consultas

Propuestas

Papelera

Configurazione del modulo CityDirect

Cliccando sull'icona  Configuración del módulo accediamo alla configurazione. Questo è ciò che vedremo:



La schermata di configurazione del modulo CityDirect presenta un layout chiaro con un header, un corpo principale e un footer. In alto a sinistra c'è un pulsante "Volver a ¡Comunica!" con un'icona di freccia circolare. Il corpo principale inizia con il titolo "Introduce 1 o varios correos electrónicos" e un testo esplicativo: "Cada vez que un vecino envíe una incidencia, consulta o propuesta será recibida por el correo o los correos electrónicos añadidos a continuación." Sotto c'è un campo di input con il placeholder "1 o varios correos electrónicos separados por comas." e un esempio di sintassi: "Si introduce varios email, separe cada uno de ellos por una coma. (correo@dominio.com, correo@dominio.es, correo@dominio.org...)". Un pulsante "Guardar" è posizionato sotto il campo di input. Il footer della schermata contiene il titolo "Baja del módulo ¡COMUNICA!" e un pulsante "Deseo dar de baja el módulo ¡Comunica!".

Qui possiamo configurare la posta o le e-mail in ricezione dei comunicati e richiedere la cancellazione del servizio ogni volta che lo desideriamo.

Gestione dei comunicati e ricevute

Per gestire le comunicazioni inviate dai Cittadini e ricevute nel pannello di controllo, faremo semplicemente clic su quello che vogliamo risolvere.

Questo è ciò che vediamo in un esempio di comunicazione della tipologia "Segnalazioni"

The screenshot displays the 'Comunica' web application interface. At the top, there's a header with 'Comunica' and 'Panel de Control'. A navigation bar on the left lists various communication types: '¡COMUNICA!', 'Configuración del módulo', 'ENTRADAS', 'Todas', 'Incidentes', 'Consultas', 'Propuestas', and 'Papelera'. The main content area shows a specific 'Incidencia' report titled 'Incidencia enviada 26-Agosto-2016 12:37'. The report details include: 'Vecino: Adolfo Hernández Fragua', 'Teléfono: 676887888', 'Correo electrónico: adolfo.hrz@gmail.com', 'Categorización: Calle sin luz', and 'Ubicación: Calle El Tordo, N° 3'. A small image of a street lamp is shown with a caption 'Haz click en la imagen para ver ampliada'. Below the report details is a 'Mensaje del vecino' section containing the text: 'La farola está rota y no da luz haciendo que la calle esté totalmente a oscuras. Ruego que lo solucionen lo antes posible.' At the bottom, there's a 'Resolución / Contestación (Escribe aquí al vecino)' text area, a 'Modifica el estado' dropdown menu set to 'Pendiente', and three buttons: 'Enviar', 'Mover a la papelera', and 'Marcar como no leído'.

I dati ricevuti sono forniti dai Cittadini: nome (obbligatorio), telefono (obbligatorio), email (opzionale), categoria (solo per le segnalazioni), posizione (facoltativo), foto (opzionale) e descrizione (obbligatorio).

Dal pannello di controllo risponderemo all' utente:

Resolución / Contestación (Escribe aquí al vecino)

Recibida su incidencia, pasamos aviso para su pronto arreglo.

Successivamente, modificheremo lo stato della segnalazione, che cambierà da In sospeso, a Risolto o Eliminato, come desideriamo.

Modifica el estado

Pendiente

Pendiente

Desestimado

Finalizado

Alla fine e premendo il pulsante di invio, il Cittadino riceverà una notifica con la risposta sia sul suo cellulare che nella sua e-mail (questa opzione è facoltativa).

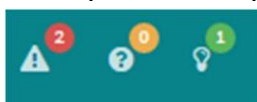
Gli invii possono essere cancellati, inviandoli al cestino, dal quale possono essere recuperati o cancellati definitivamente.

Restaurar

Eliminar definitivamente

Quando clicchiamo su una comunicazione, questa viene rimossa dall'indicatore delle comunicazioni in sospeso.

Esempio: se nel pannello appaiono due segnalazioni in sospeso (in rosso)



e fare clic su uno nell'elenco, per gestirlo, in

il pannello evidenzierà solo la segnalazione in attesa



Infine, gli annunci possono essere contrassegnati come non letti, e appariranno in grassetto nella lista, tornando ad essere aggiunto nel pannello come in sospeso.

✓ Marcar como no leído