### Comune Facile "URP online"

# Sistema per richieste e segnalazioni

#### Sommario

Introduzione	1
Creazione credenziali	2
Come raggiungere il nuovo sistema	
Come si presenta il software	
Accesso al programma	
Nuova segnalazione	
I campi da valorizzare	
Risoluzione segnalazione	

#### **Introduzione**

Di seguito vi inviamo le istruzioni riguardanti la nuova modalità di gestione delle segnalazioni per il sito comunale che consente il monitoraggio continuo della vostra richiesta, dalla presa in carico fino alla risoluzione del problema e alla eventuale grado di soddisfazione.

Si tratta di un sistema semplice nell'utilizzo e con un'interfaccia funzionale che supporta l'utente nella creazione, aggiornamento e consultazione di ciascuna segnalazione.

Dal momento dell'apertura della segnalazione, l'utente riceverà una serie di mail. Le mail tengono aggiornato l'utente sullo stato di avanzamento, sino alla chiusura della segnalazione stessa.

Il sistema è sicuro perché l'accesso è possibile solo tramite credenziali personali e segrete.

La sicurezza è data anche dal codice univoco di 16 cifre che lidentifica ciascuna segnalazione, utile per la consultazione dello stato di avanzamento anche dal lato pubblico (quindi senza autenticazione) e che assicura l'eventuale intromissione di malintenzionati.

#### Creazione credenziali

Quando viene creato l'utente ad opera del team di Comune Facile, vi viene inviata una mail dall'operatore contenente la vostra username.

Contestualmente riceverete una mail di cambio password.

Per ragioni di sicurezza e privacy legati alla normativa sul GDPR, noi del team, non conosciamo e non possiamo visualizzare le password, comunque potremo supportarvi per il cambio in caso di smarrimento. N.B.

Il link alla richiesta di cambio password, ha una validità di 15 minuti.

Se dovesse scadere, potrete richiedere un nuovo cambio in autonomia dalla pagina di login.

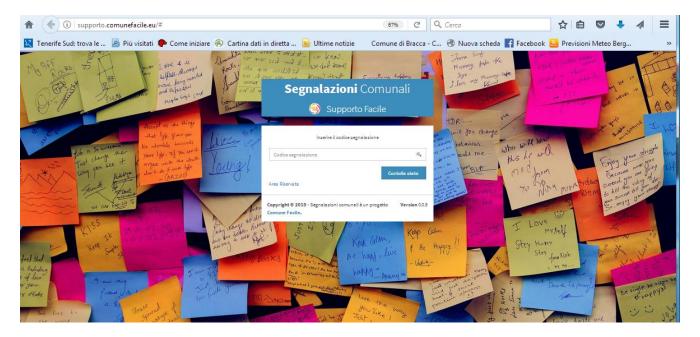
#### Come raggiungere il nuovo sistema

Per tutte le richieste e le segnalazioni riguardanti il sito internet, **invece delle mail utilizzate finora**, o del vecchio sistema di richieste, potrete utilizzare il seguente link con un normale browser (ad esempio Firefox, Chrome):

http://supporto.comunefacile.eu/

#### Come si presenta il software

Questa è la schermata iniziale per accedere al sistema delle segnalazioni dedicata alla parte pubblica (il sistema consentirebbe anche di gestire richieste dal cittadino verso i Comuni).

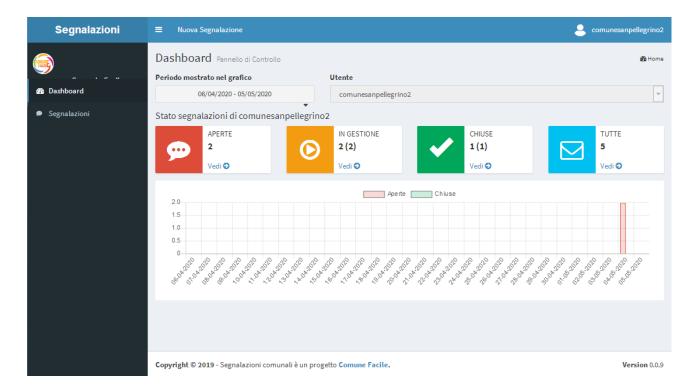


Cliccare su Area Riservata e inserire le credenziali.

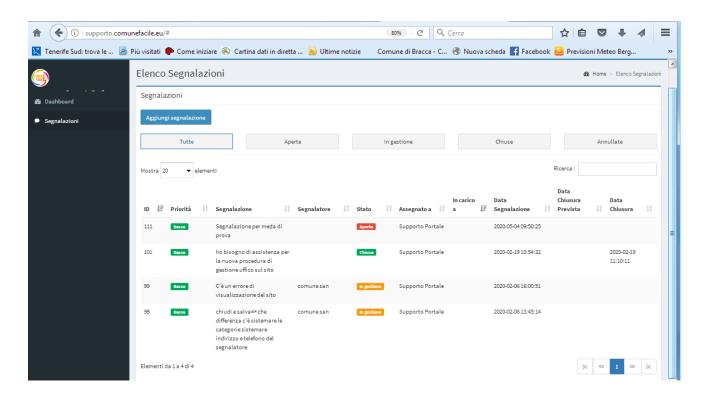
### Accesso al programma

Dopo aver inserito le credenziali, si può accedere al sistema.

La Dashboard, mostra la panoramica delle segnalazioni del Comune, divise per 4 categorie: aperte, in gestione, chiuse oppure tutte.



Le segnalazioni possono essere visualizzate nel dettaglio cliccando su "**Vedi** " nei singoli box. Si aprirà una maschera che mostra l'elenco delle segnalazioni fatte.



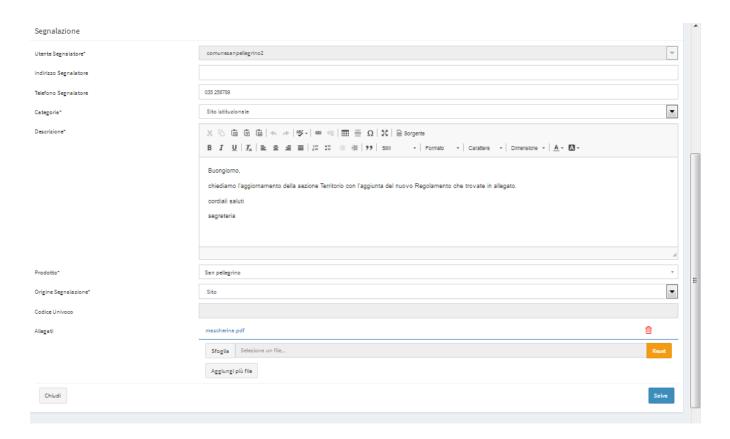
Questo elenco offre la panoramica di tutte le segnalazioni fatte e il loro stato di avanzamento.

In questo modo, è possibile tenere sotto controllo e monitorare le segnalazioni dalla loro apertura, alla gestione fino alla chiusura.

Cliccando sopra una di esse è possibile visualizzare il dettaglio della segnalazione con maggiori informazioni.

### Nuova segnalazione

Cliccando sul pulsante Aggiungi segnalazione, sarà possibile inserire una nuova richiesta, come indicato nell'esempio seguente:



# I campi da valorizzare

Dati del segnalatore:indirizzo e telefono

Categoria: sito istituzionale o area FTP a seconda del bisogno

Descrizione: descrivere la richiesta

**Origine segnalazione**: selezionare il tipo di richiesta: Sito **Sfoglia :** permette di aggiungere eventuali allegati

Alla fine della compilazione, cliccando sul pulsante Salva, viene generata la segnalazione con un messaggio di conferma. A questo punto è possibile chiudere.

La chiusura ( pulsante Chiudi ) senza salvataggio, comporta la perdita delle informazioni inserite e nessuna segnalazione verrà inoltrata.

## Risoluzione segnalazione

Nel momento in cui la richiesta verrà presa in carico e/o risolta, l'operatore che ha fatto la segnalazione, sarà avvisato con una mail di risposta e potrà eventualmente esprimere il suo grado di soddisfazione.