



# COMUNI-CHIAMO

# COMUNE

Guida al gestionale delle segnalazioni

## [1. Inserire una segnalazione](#)

### [1.1 Informazioni obbligatorie](#)

### [1.2 Informazioni opzionali](#)

## [2. Gestire le Segnalazioni](#)

### [2.1 Il Cruscotto](#)

### [2.2 Le Segnalazioni](#)

#### [2.2.1 La barra laterale di ricerca e dei filtri](#)

#### [2.2.2 La Lista delle Segnalazioni](#)

#### [2.2.3 Il Dettaglio delle Segnalazioni](#)

##### [A. Dettaglio](#)

##### [B. Segnalatore](#)

##### [C. Inoltra segnalazione per Email](#)

##### [D. Attività](#)

##### [E. Rispondi](#)

### [2.3 Il Download dei dati delle segnalazioni](#)

## [3. Configurazioni e Profilo](#)

### [3.1. Configurazioni](#)

#### [B. Categorie gestionale](#)

#### [C. Indirizzi aggiunti](#)

#### [D. Destinatario inoltra mail](#)

#### [E. Avanzate](#)

#### [F. Rubrica segnalatori](#)

#### [H. Modelli risposta](#)

#### [I. Utenti gestionale](#)

#### [J. Categorie utente](#)

### [3.2 Il tuo Profilo](#)

### [3.3 Supporto Tecnico e Suggerimenti](#)

#### [3.3.1 Supporto tecnico](#)

#### [3.3.2 Suggerimenti](#)

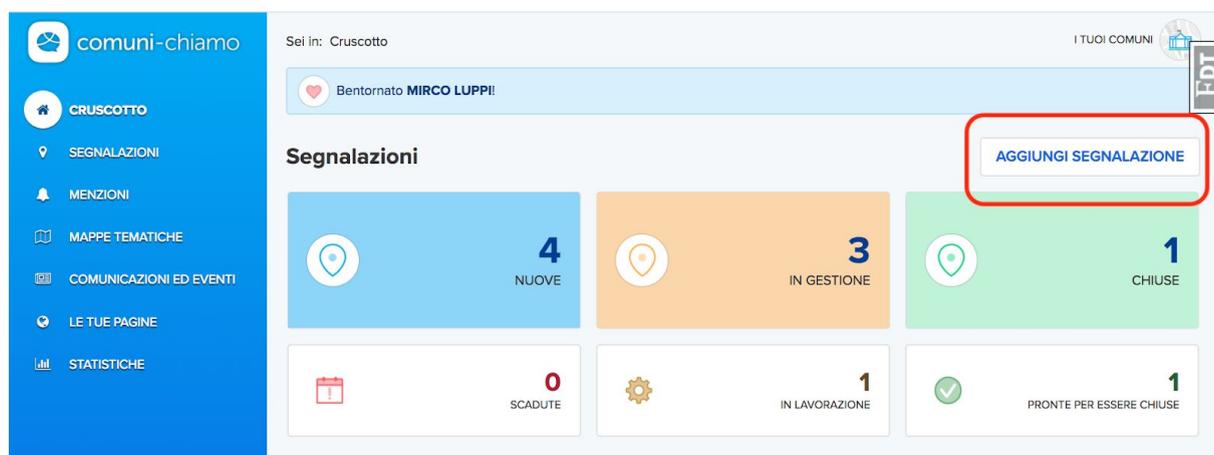
### [3.4 Accettazione privacy utenti comunali](#)

# 1. Inserire una segnalazione

Oltre ad essere inviate direttamente dai cittadini con piattaforma o app Comuni-Chiamo, le segnalazioni possono essere inserite anche dagli operatori comunali. In questa sezione illustriamo proprio come un operatore può inserire manualmente la segnalazione di un cittadino nel gestionale Comuni-Chiamo.

Dopo essere entrati su Comuni-Chiamo ci si trova nella sezione "Cruscotto".

In alto a destra, cliccando sul pulsante "Inserisci una segnalazione" si entra nella maschera di inserimento (vedi immagine sottostante)

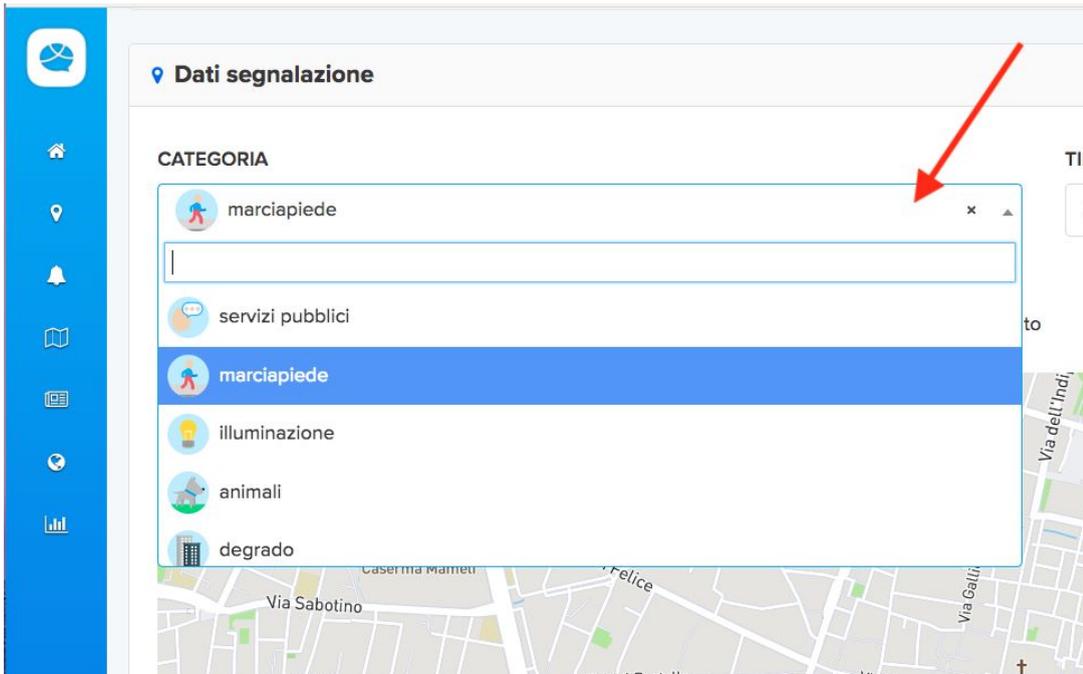


Per procedere con l'inserimento è necessario compilare alcune campi obbligatori mentre altri sono opzionali (comunque molto importanti a fine statistici).

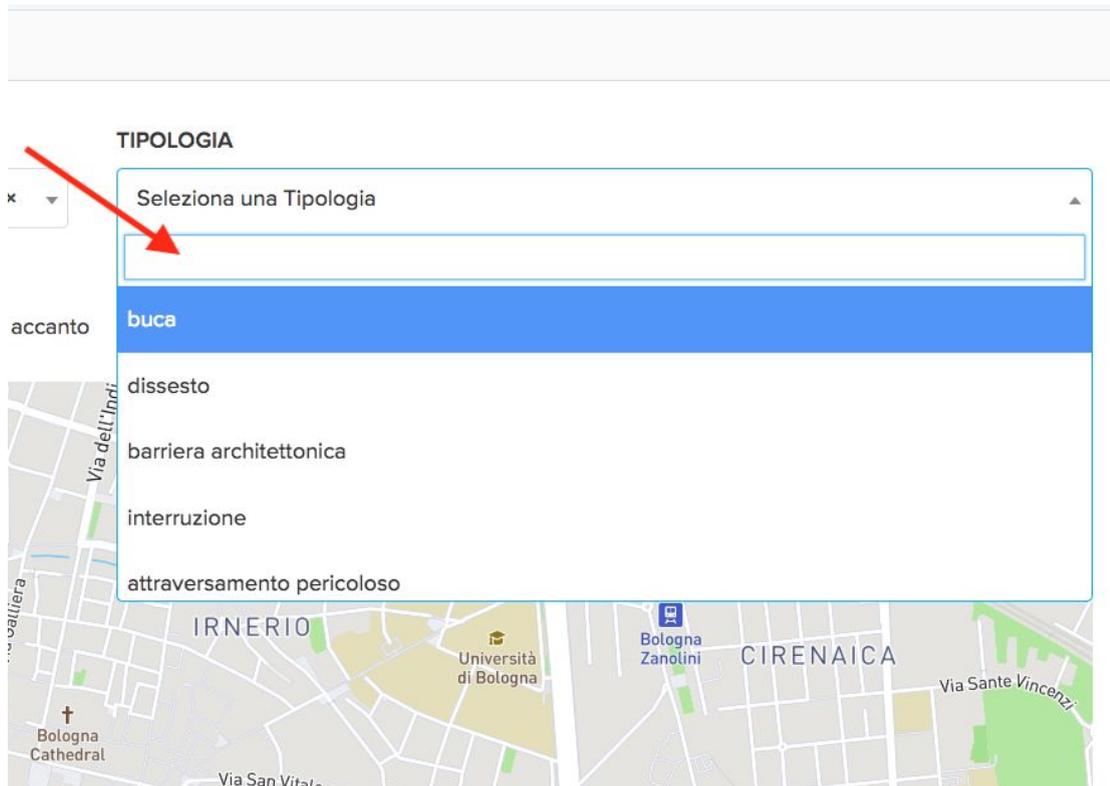
## 1.1 Informazioni obbligatorie

(senza le quali una segnalazione non può essere inserita)

La **categoria** della segnalazione (vedi immagine sottostante)

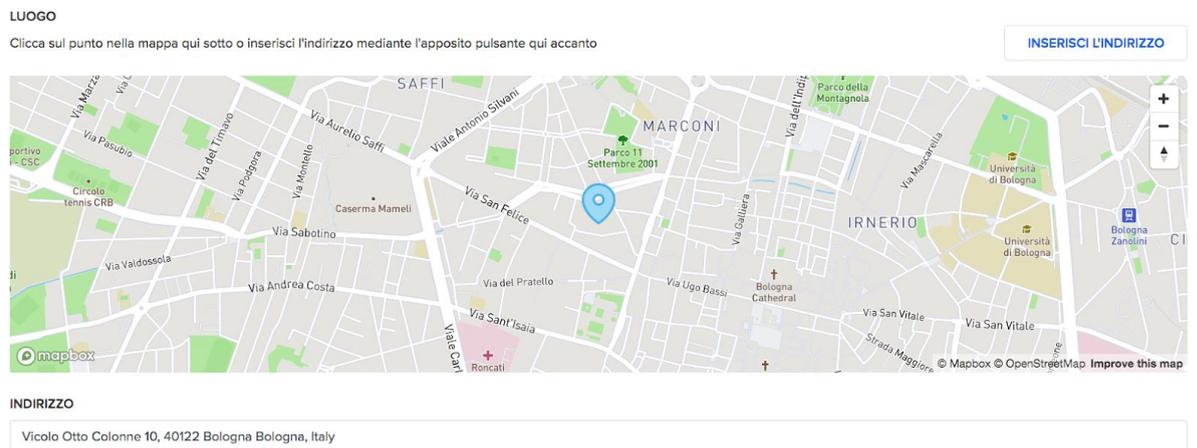


La **tipologia** della segnalazione (vedi immagine sottostante)

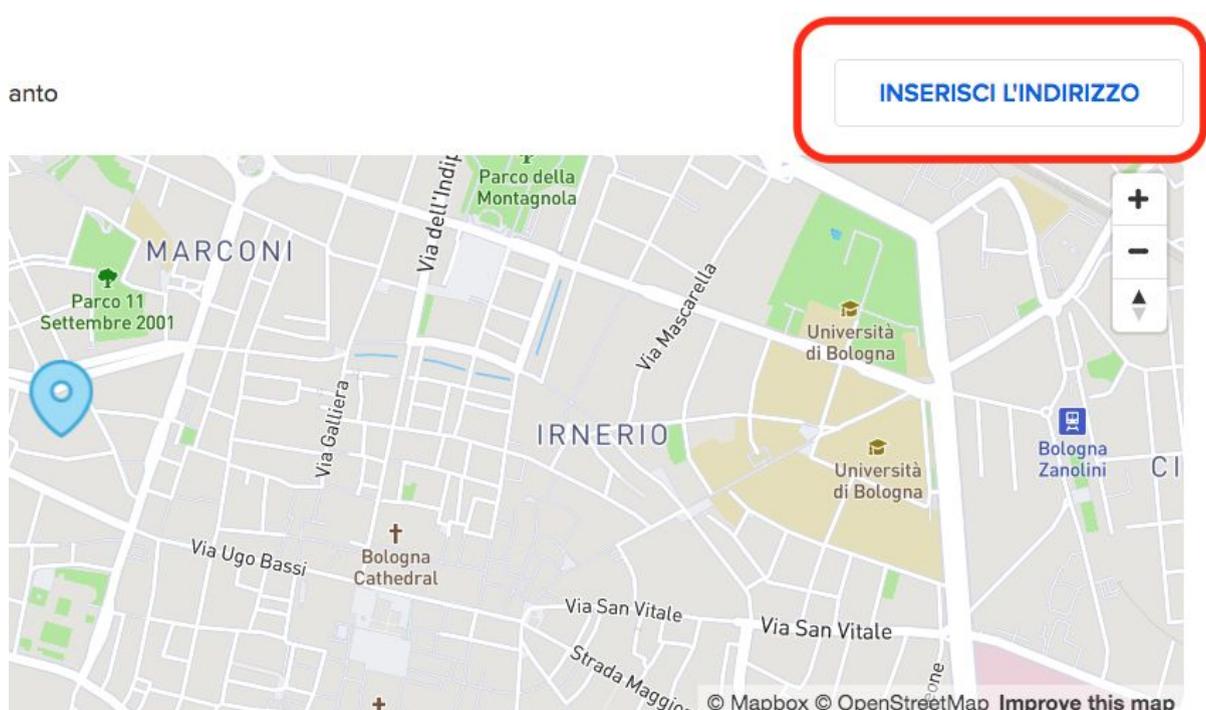


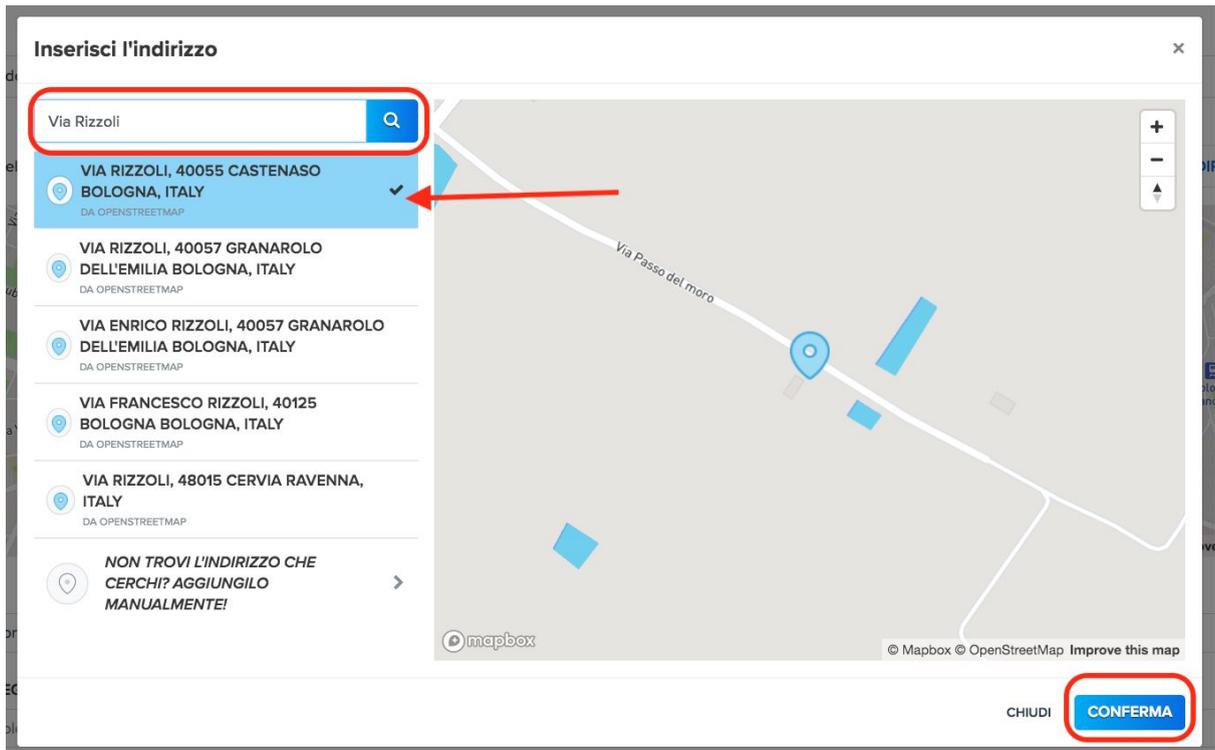
La **posizione sulla mappa**, che si può scegliere in 3 modi:

1. cliccando **in un punto sulla mappa** (e cliccando su un altro punto nel caso la si volesse modificare)



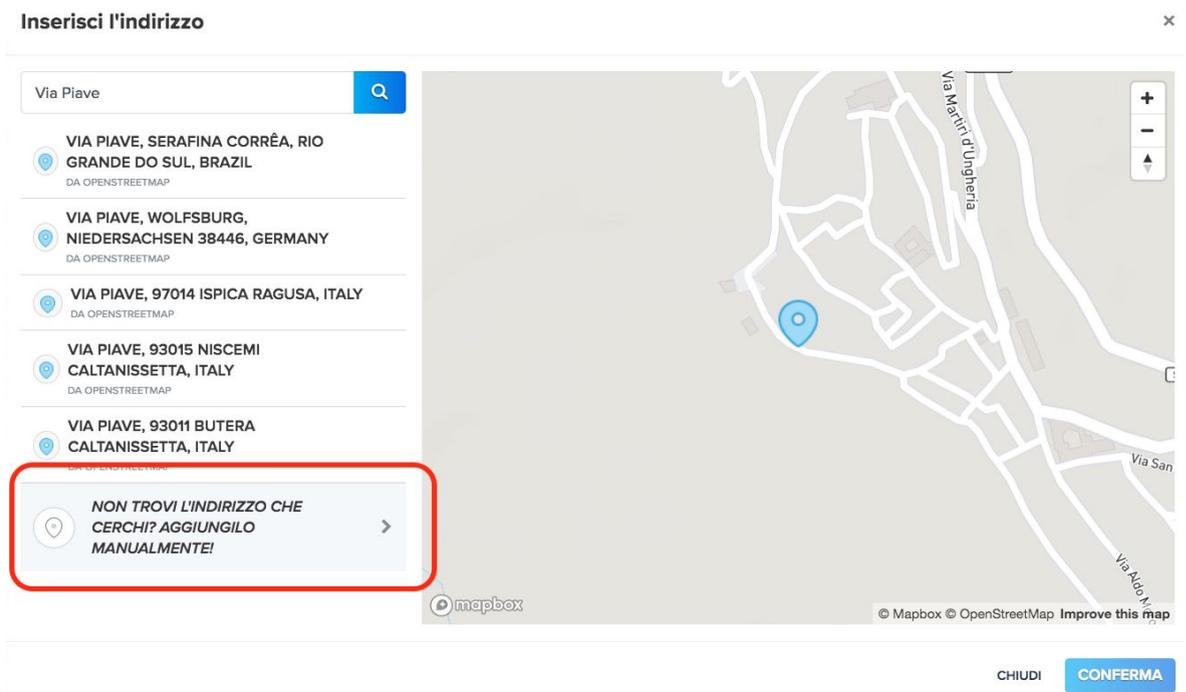
2. cliccando sul tasto **“inserisci l'indirizzo”** e digitando l'indirizzo della segnalazione nel campo bianco apposito per poi selezionare quello corretto nell'elenco a tendina. Una volta selezionato quello corretto è necessario cliccare sul tasto azzurro “conferma” (vedi immagini sottostanti)





3. Inserendo l'indirizzo manualmente (se non presente in mappa a seguito della ricerca):

- Cliccare sul tasto "Inserisci indirizzo"
- In fondo alla tendina della ricerca indirizzi cliccare su "Non trovi l'indirizzo che cerchi? Aggiungilo manualmente!" (vedi immagine sottostante)



- Nella maschera di aggiunta di un nuovo indirizzo, completa tutti i campi e poi clicca sul pulsante azzurro “Aggiungi e Conferma” (vedi immagine sottostante)

**Aggiungi l'indirizzo**

Compila i campi a sinistra e clicca sul punto che vuoi aggiungere nella mappa a destra

INDIRIZZO

CAP

COMUNE

PROVINCIA

LATITUDINE

LONGITUDINE

CHIUDI TORNA ALLA RICERCA INDIRIZZO **AGGIUNGI E CONFERMA**

Gli indirizzi aggiunti manualmente verranno memorizzati nella sezione “Configurazioni” → “Rubrica indirizzi”

## 1.2 Informazioni opzionali

Le informazioni opzionali, seppur non indispensabili, sono utili a fini statistici, per avere informazioni in più su segnalazioni, segnalatori e per poter rispondere ai cittadini dalla piattaforma.

Le informazioni opzionali sono:

- **Anagrafica del cittadino** (vedi immagine sottostante, lettera A)\*\*
- **Canale di ricezione della segnalazione** (vedi immagine sottostante, lettera B)

**Dati del segnalatore** IMPORTA DALLA RUBRICA

**SUGGERIMENTO:** è consigliato inserire nome e cognome e almeno un recapito (email o telefono)

**A**

SIG./SIG.RA: Scegli

NOME: Inserisci il nome

COGNOME: Inserisci il cognome

DATA DI NASCITA: gg/mm/aaaa

EMAIL: Indirizzo mail

TELEFONO: Numero di telefono

**B**

PROVENIENZA SEGNALAZIONE: Scegli

**\*\* Rubrica cittadini automatica:** nel caso il cittadino avesse già fatto una segnalazione in autonomia o sia già stata fatta per lui dagli uffici, i suoi dati sono stati memorizzati dal sistema. Così, prima di compilare di nuovo tutti i campi dell'anagrafica, è possibile recuperare le sue informazioni da una rubrica (che si autocompila). Per farlo è sufficiente:

1. Cliccare sul tasto "Importa dalla Rubrica" (vedi immagine sottostante)

**Dati del segnalatore** IMPORTA DALLA RUBRICA

**SUGGERIMENTO:** è consigliato inserire nome e cognome e almeno un recapito (email o telefono)

SIG./SIG.RA: Scegli

NOME: Inserisci il nome

COGNOME: Inserisci il cognome

DATA DI NASCITA: gg/mm/aaaa

EMAIL: Indirizzo mail

TELEFONO: Numero di telefono

PROVENIENZA SEGNALAZIONE: Scegli

2. Scrivere il nome del cittadino nel campo di ricerca della maschera della rubrica, e cliccare sul tasto "Cerca" (vedi immagine sottostante)
3. Cliccare sul pulsante "Richiama" in corrispondenza del cittadino di proprio interesse (vedi immagine sottostante)

**Rubrica** ×

mario

Q CERCA

 Mario Rossi	 mario.rossi@comuni-chiamo.com	 3383697500	 INSERITO DA URP	RICHIAMA
 Mario Rossi	 mario@rossi.com	 3569087642	 INSERITO DA URP	RICHIAMA

Tutti i campi dell’anagrafica verranno compilati con i dati del cittadino selezionato (vedi immagine sottostante)

**Dati del segnalatore** IMPORTA DALLA RUBRICA

**SUGGERIMENTO:** è consigliato inserire nome e cognome e almeno un recapito (email o telefono)

SIG./SIG.RA Scegli	<b>NOME</b> Mario	<b>COGNOME</b> Rossi
DATA DI NASCITA gg/mm/aaaa	<b>EMAIL</b> mario@rossi.com	<b>TELEFONO</b> 3569087642

**Altre informazioni opzionali** utili da inserire sono:

- **Titolo** della segnalazione, in caso non venisse inserito verrà utilizzato l’indirizzo di segnalazione (vedi immagine sottostante)
- **Descrizione** della segnalazione (vedi immagine sottostante)

**TITOLO DELLA SEGNALAZIONE** ←

Vuoi dare un titolo alla segnalazione?

**DESCRIZIONE DELLA SEGNALAZIONE** ←

Aggiungi una descrizione della segnalazione che sarà visibile al segnalatore

- **Allegati** (che in questa fase sono al massimo 3), trascinandoli oppure selezionandoli dal proprio pc dopo aver cliccato sull’area grigia centrale

**ALLEGATI:** ←

Trascina i tuoi file qui, oppure clicca quest'area

Infine è possibile inserire anche **dati aggiuntivi** utili ai colleghi che dovranno gestire le segnalazioni, ma **non visibili ai cittadini**:

- **Priorità della segnalazione**, che di *default* è selezionata come “normale” (vedi immagine sottostante)
- **Messaggio per i colleghi**, che dopo l’inserimento verrà automaticamente copiato nella sezione “Attività” all’interno del dettaglio della segnalazione (vedi immagine sottostante)

🔍 Dati aggiuntivi CHIUDI ↕

**PRIORITÀ** ←

Normale

**MESSAGGIO PER I COLLEGHI** ←

Aggiungi una descrizione interna del problema che sarà visibile solo ai tuoi colleghi

Guida - Inserimento segnalazione - Documenti Google

Una volta compilati tutti i campi, per inserire la segnalazione è sufficiente cliccare sul tasto azzurro **“Invia segnalazione”** (vedi immagine sottostante).

Se non si clicca su “invia segnalazione”, la segnalazione non sarà salvata e i dati inseriti saranno persi..

**IN VIA SEGNALAZIONE**

Una volta inserita la segnalazione, il sistema mostra la schermata del dettaglio della stessa da cui è possibile **dare al cittadino una ricevuta**. Questo è l’unico momento in cui sarà possibile stampare la ricevuta per il cittadino.

Per stampare una ricevuta per il cittadino è necessario cliccare:

- In alto su **“clicca qui”** o su **“cliccando qui”** per aprire un pdf stampabile con tutti i dettagli (vedi immagine sottostante)

[Torna indietro](#) | Sei in: [Cruscotto](#) > [Lista Segnalazioni](#) > [Segnalazione #1022](#)

**SEGNALAZIONE CREATA CON SUCCESSO!**  
 Ecco cosa succederà ora: Il tuo Comune ha ricevuto la segnalazione. Potrai controllare il suo stato di avanzamento su [comuni-chiamo.com](#) o sulle applicazioni iPhone e Android (in ogni caso ti invieremo una email quando ci saranno aggiornamenti).

Hai bisogno di un pdf di ricevuta? Ecco [clicca qui](#) vuoi anche aprirlo in una nuova finestra [cliccando qui!](#)

**Segnalazione #1022** OPZIONI

**#1022 Vicolo Otto Colonne 10**

	STATO	PRIORITÀ	ASSEGNATI	GIORNI PASSATI
 <b>marciapiede dissesto</b> <small>CAMBIA</small>	<b>Nuova</b> <small>GESTISCI</small>	<b>2 Normale</b> <small>CAMBIA</small>	<b>0</b> <small>GESTISCI</small>	<b>0/30</b> <small>CAMBIA</small>

Nessuna descrizione inserita

Vicolo Otto Colonne 10, 40122 Bologna Bologna, Italy

0 allegati DEMO

ATTIVITÀ RISPONDI

Ancora nessuna attività

SCRIVI AI TUOI COLLEGI  
 Scrivi il tuo messaggio qui... INVIA

COMUNE DI DEMO Martedì 27 Febbraio 2018

**Riepilogo segnalazione**

# ID SEGNALAZIONE: 141B

SEGNALATO DA: Mario Rossi  
 3569087642 • [mario@rossi.com](mailto:mario@rossi.com)

LUOGO: Vicolo Otto Colonne 10, 40122 Bologna Bologna, Italy

DESCRIZIONE

TIPO SEGNALAZIONE: MARCIAPIEDE dissesto

SEGNALATO IN DATA: 27 Febbraio 2018

SEGNALAZIONE RACCOLTA DA: Mirco Luppi

ORIGINE SEGNALAZIONE: Comuni-Chiamo

**INFORMAZIONI PER IL SEGNALANTE**  
 Il tuo Comune ha ricevuto la segnalazione. Potrai controllare il suo stato di avanzamento su [comuni-chiamo.com](#) o sulle applicazioni iPhone e Android (in ogni caso ti invieremo una email quando ci saranno aggiornamenti).

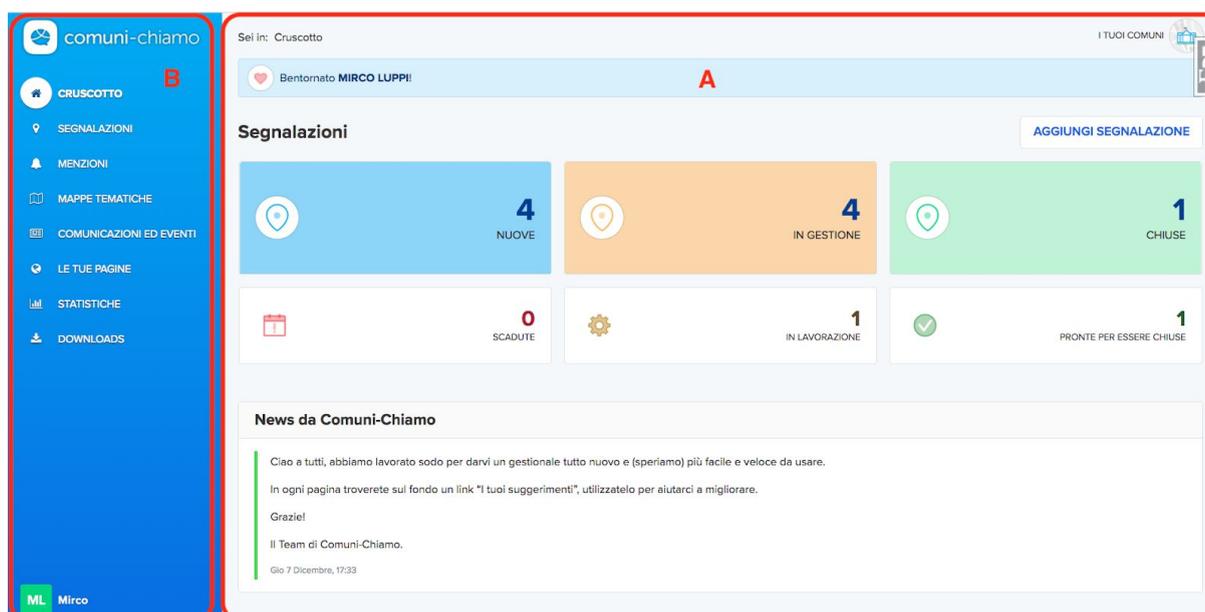
**N.B.** Nella ricevuta per il cittadino **non vengono riportati gli eventuali “Dati aggiuntivi”** inseriti (“Priorità” e “Messaggio per i colleghi”)

## 2. Gestire le Segnalazioni

### 2.1 Il Cruscotto

Il Cruscotto è suddiviso in due aree principali:

- **Area segnalazioni** (vedi immagine sottostante, lettera A)
- **Menù principale** (vedi immagine sottostante, lettera B)



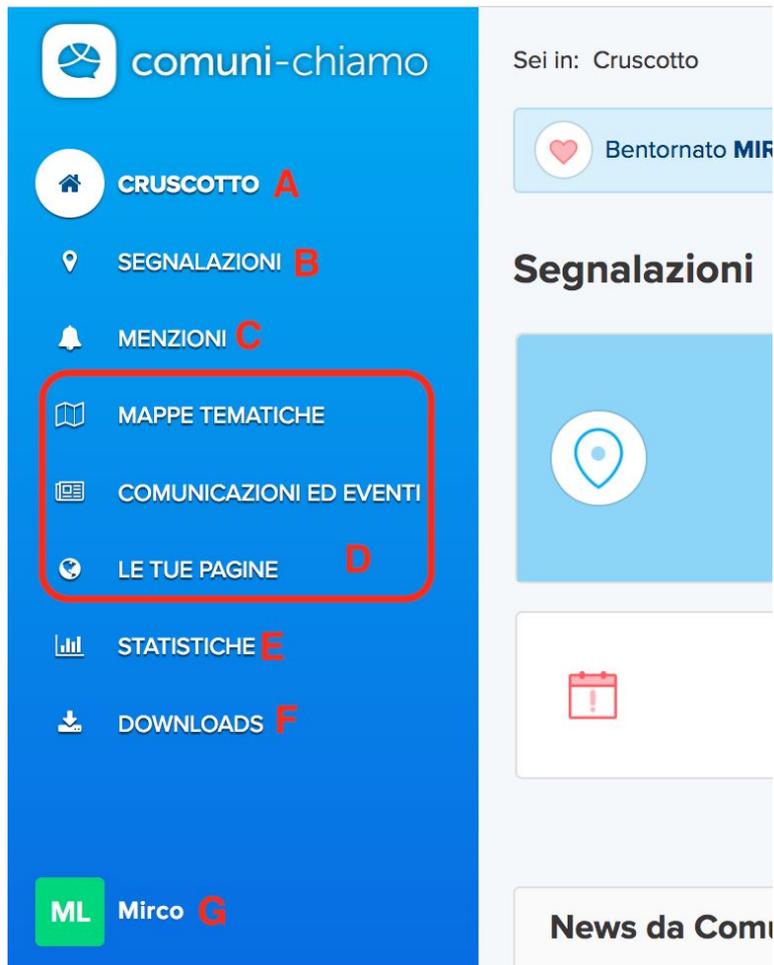
Nell'area segnalazioni si trovano i seguenti elementi (vedi nell'immagine sottostante):

- **“Inserisci una segnalazione”**, tasto per inserimento di una nuova segnalazione (lettera A)
- **“Nuove”**, area di accesso all'elenco delle segnalazioni nuove (lettera B)
- **“In gestione”**, area di accesso all'elenco delle segnalazioni in gestione (lettera C)
- **“Chiuse”**, area di accesso all'elenco delle segnalazioni chiuse (lettera D)
- **“Scadute”**, area di accesso all'elenco delle segnalazioni che hanno superato il numero massimo di giorni entro cui si è deciso che una problema debba essere gestito (lettera E)
- **“In lavorazione”**, area di accesso all'elenco delle segnalazioni su cui si sta attualmente lavorando (lettera F)
- **“Pronte per essere chiuse”**, area di accesso all'elenco delle segnalazioni in attesa di chiusura (lettera G)

- **“News da Comuni-Chiamo”**, tutte le novità e le informazioni che vi comunichiamo (lettera H)

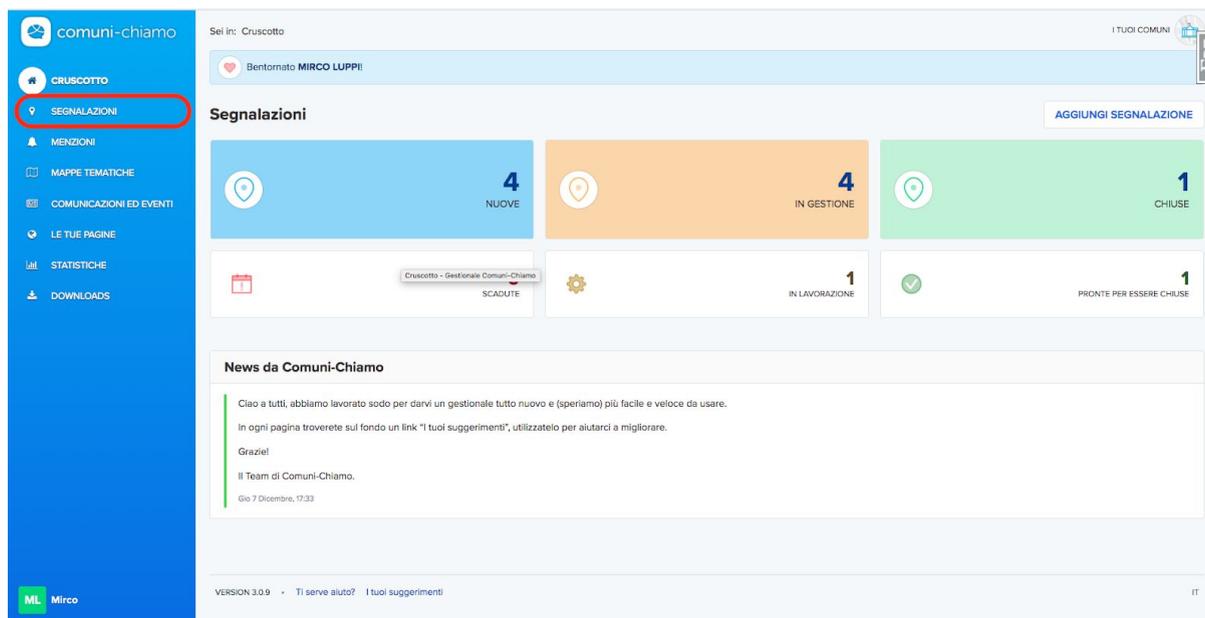
Nel **menù principale** si trovano le seguenti sezioni (vedi lettere nell’immagine sottostante):

- **“Cruscotto”**, tasto che riporta sempre alla pagina del cruscotto (lettera A)
- **“Segnalazioni”**, tasto che rimanda all’elenco di tutte le segnalazioni (lettera B)
- **“Menzioni”**, tasto da cui si accede a una pagina con l’elenco di tutte le menzioni che i colleghi hanno fatto per il proprio account (lettera C)
- **“Comuni-Chiamo Connect”**, servizio a parte rispetto a Comuni-Chiamo Segnalazioni e quindi non illustrato in questa guida (lettera D)
- **“Statistiche”**, sezione in cui accedere alle statistiche in tempo reale e ai file di download richiesti (lettera E)
- **“Download”**, tasto da cui si accede all’area per scaricare i file dei dati delle segnalazioni prenotati (lettera F)
- **“Mario”**, tasto da cui accedere al proprio profilo personale, alle configurazioni (in caso di account amministratore), alle segnalazioni aggiunte dal proprio account o a quelle assegnate al proprio account dai colleghi (lettera G)



## 2.2 Le Segnalazioni

Per vedere l'elenco delle segnalazioni presenti nel gestionale cliccare sul tasto **“Segnalazioni”** nel Menù Principale (vedi immagine sottostante).



Si accede così ad una schermata suddivisa in:

- **“Barra di ricerca e dei filtri”** (immagine sottostante, lettera A)
- **“Lista delle segnalazioni”** (immagine sottostante, lettera B)
- **“Opzioni”**, in cui si mostra/nasconde la barra di ricerca, si prenota il download delle statistiche, si inserisce una nuova segnalazione (immagine sottostante, lettera C)
- **“Menù principale”**, con l'elenco delle sezioni principali (immagine sottostante, lettera D)

Sel in: Cruschetto > Lista Segnalazioni

**Segnalazioni** C **OPZIONI** ▾

Mostrati 1 - 8 segnalazioni di 8 totali

STATO SEGNALAZIONI	9
<input checked="" type="checkbox"/> Nuove	4
<input checked="" type="checkbox"/> In Gestione	4
<input type="checkbox"/> Chiuse	1

STATO SEGNALAZIONI	9
<input checked="" type="checkbox"/> Nuove	5
<input checked="" type="checkbox"/> In Gestione	3
<input type="checkbox"/> Chiuse	1

FILTRA

**N.B.** Quando si accede a questa sezione di default vengono visualizzate le segnalazioni che si trovano nello stato di **“Nuove” e “In gestione”**

### 2.2.1 La barra laterale di ricerca e dei filtri

**Barra di ricerca:** parte superiore della barra laterale.

Per lanciare una ricerca generale è necessario (vedi immagine sottostante):

- Inserire nel campo apposito la parola o il codice della segnalazione (composto da # e la sequenza di lettere e/o numeri) da ricercare
- Cliccare sul simbolo della lente di ingrandimento,

Mario

AVANZATE

STATO SEGNALAZIONI 9

Nuove 5

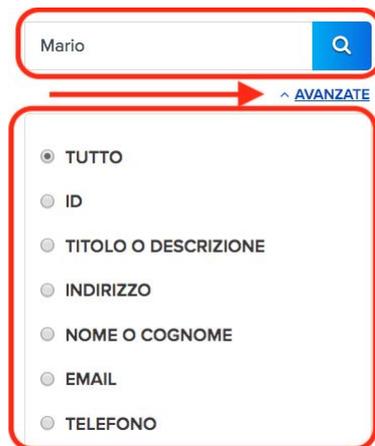
In Gestione 3

Chiuse 1

FILTRA

Il risultato che verrà restituito comprende tutte le segnalazioni in cui c'è corrispondenza con l'elemento ricercato.

Se invece si desidera **restringere l'ampiezza del campo di ricerca**, prima di lanciarla si clicca sul tasto **“Avanzate”** e **sul pallino in corrispondenza del criterio di proprio interesse** (vedi immagine sottostante).



**Barra dei filtri:** parte centrale e inferiore della barra laterale.

In questa sezione è possibile attivare dei **filtri** che permettono di individuare più velocemente le segnalazioni di proprio interesse. Di seguito l'elenco di tutti i filtri:

- **“Stato segnalazioni”**

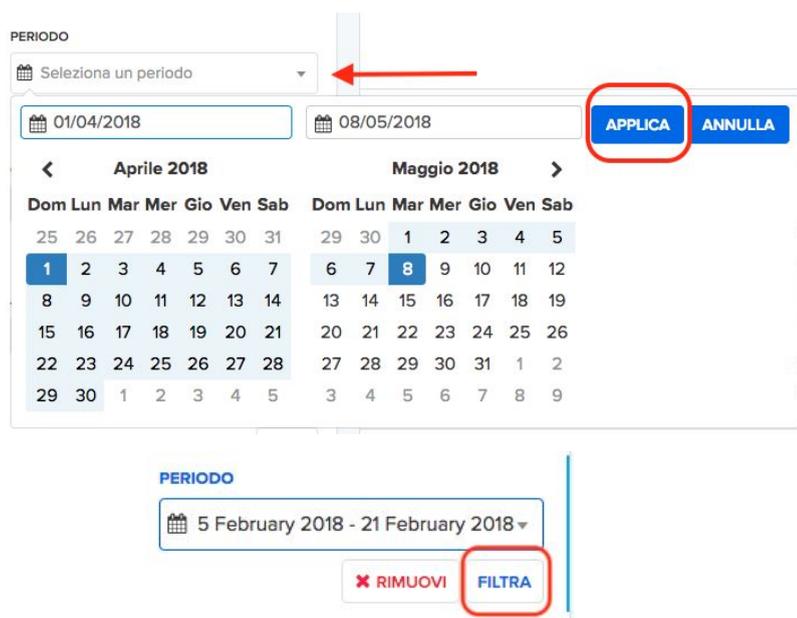
Si può selezionare lo **stato delle segnalazioni** che si desidera visualizzare in lista. Una volta cliccato sugli stati di proprio interesse bisogna cliccare sul pulsante “filtra” per applicare il filtro (vedi immagine sottostante)



- **“Periodo”**

Si può selezionare l'**arco di tempo** in cui visualizzare le segnalazioni presenti per tutti e tre gli stati - “Nuove”, “In gestione” e “Chiuse” -, solo per uno o due di essi.

Per applicare il filtro si deve cliccare sul simbolo della freccia per visualizzare il calendario. Sul calendario bisogna selezionare la **data di inizio e fine del periodo** e cliccare su **“Applica”** e infine sul tasto **“Filtra”**



- **“Categorie”**

È possibile selezionare una o più **categorie-tipologie** in questo modo:

- scrivendo nel campo bianco il nome della categoria/tipologia di proprio interesse (vedi immagine sottostante)
- cliccando dentro il campo bianco e scorrendo il menù a tendina con l'elenco delle categorie-tipologie; per selezionare la categoria-tipologia di proprio interesse bisogna cliccare sul nome (vedi immagine sottostante)

Per applicare il filtro è necessario cliccare sul tasto **“Filtra”**.



- **“Assegnate a”**

È possibile filtrare le segnalazione per uno o più **colleghi assegnati** a esse. Per farlo ci sono due modi:

- si scrive nel campo bianco il nome del collega e vi si clicca sopra (vedi immagine sottostante)
- si clicca con il mouse nello spazio bianco e si sceglie il collega dal menù a tendina cliccando sopra il nome (vedi immagine sottostante)

Per applicare il filtro è necessario cliccare sul tasto **“Filtra”**.



- **“Non assegnate”**, segnalazioni non ancora assegnate a qualcuno (vedi immagine sottostante, lettera A)
- **“Segnalazioni scadute”** (vedi immagine sottostante, lettera B)
- **“Lavori iniziati”**, segnalazioni in cui è stato cliccato il tasto “Lavori iniziati” (vedi immagine sottostante, lettera C)
- **“Pronte per essere chiuse”**, segnalazioni in cui è stato cliccato il tasto “Lavori conclusi” (vedi immagine sottostante, lettera D)
- **“Mai aperte”**, segnalazioni mai aperte dal proprio account (vedi immagine sottostante, lettera E)

In tutti i casi per applicare il filtro è necessario cliccare sul tasto **“Filtra”**



**I criteri di ricerca e i filtri non si escludono tra loro, ma si “sommano”.**

È possibile cioè cercare, per esempio:

- Le segnalazioni fatte all'interno di un arco di tempo
- Tra le segnalazioni fatte in quell'arco di tempo, filtrare le segnalazioni assegnate a uno o più colleghi
- Tra le segnalazioni fatte in quell'arco di tempo e assegnate a uno o più colleghi, filtrare le segnalazioni che appartengono a determinate categorie-tipologie
- Ecc...

**N.B.** Per **rimuovere un filtro** è sufficiente cliccare sul tasto **“Rimuovi”** che compare una volta che il filtro è stato applicato (vedi immagine sottostante)



## 2.2.2 La Lista delle Segnalazioni

Accanto alla “Barra di ricerca e dei filtri” c’è la **“Lista delle segnalazioni”**.

Nella **maschera di ogni segnalazione** ci sono le seguenti informazioni:

- **Categoria della segnalazione** (lettera A)
- **Tipologia della segnalazione** (lettera B)
- **Titolo** che se non è stato inserito è sostituito con l'indirizzo (lettera C)
- **Etichette informative** sulla segnalazione (lettera D)
- **Colleghi assegnati** (lettera E)
- **Stato e codice della segnalazione** (lettera F)
- **Indirizzo della segnalazione** (lettera G)
- **Data della segnalazione** (lettera H)
- **Numero di segnalatori** (lettera I)
- **Numeri di giorni trascorsi** dall'arrivo della segnalazione (lettera L)
- **Numero di attività svolte** su quella segnalazione (lettera M)

- **Numero di risposte inviate al cittadino** (lettera N)

Per accedere al **dettaglio della segnalazione** è necessario **clickare sul “Titolo” della segnalazione** (vedi immagine sottostante)

**LAMPIONE NON FUNZIONANTE DAL 17 SERA** ALTA PRIORITÀ PRONTA PER ESSERE CHIUSA GC ASSEGNATI #FFD IN GESTIONE

LAMPIONE ROTTO · Via San Vitale 18 · 07 Feb 18

1 SEGNALATORE      19/30 GIORNI      6 ATTIVITÀ      1 RISPOSTE

### N.B.1 Nuove Attività fatte sulle segnalazioni

**Accanto al numero delle attività** fatte su una segnalazione può presentarsi o meno un **pallino colorato**.

- **Pallino azzurro pieno:** significa che l’account non è mai entrato in una segnalazione (vedi immagine sottostante)

**BUCA IN STRADA** ASSEGNATI #1005 NUOVA

BUCA · Fluid, Piazza Garibaldi, Piazza Armerina, Enna 94015, Italy · 13 Feb 18

1 SEGNALATORE      45/30 GIORNI      1 ATTIVITÀ      0 RISPOSTE

- **Pallino bianco con contorno azzurro:** dall’ultima volta che l’account è entrato nella segnalazione sono state fatte delle nuove attività ancora da visualizzare (vedi immagine sottostante)

**VIA GIUSEPPE VERDI 5** ASSEGNATI #FC2 NUOVA

PIANTA MALATA · Via Giuseppe Verdi 5, 20121 Milano Milano, Italy · 05 Feb 18

1 SEGNALATORE      52/30 GIORNI      11 ATTIVITÀ      0 RISPOSTE

- **Nessun pallino:** non c’è nessuna nuova attività da visualizzare e l’account è già entrato almeno una volta in quella segnalazione

**VIA FLORESTA 18** ASSEGNATI #1007 NUOVA

ABBANDONO INGOMBRANTI · Via Floresta 18, 94015 Piazza Armerina Enna, Italy · 13 Feb 18

1 SEGNALATORE      45/30 GIORNI      0 ATTIVITÀ      0 RISPOSTE

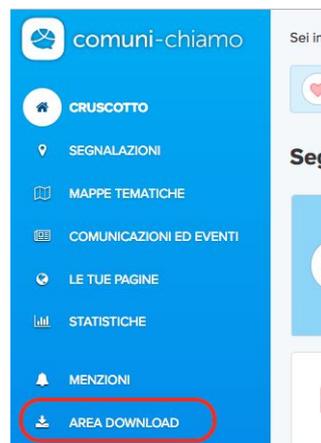
### N.B.2 Il tasto “Opzioni”, in alto a destra della lista, permette di:

- **Nascondere/Mostrare** la “Barra di ricerca e dei Filtri” (vedi immagine sottostante, lettera A)

- **Inserire una nuova segnalazione** senza ritornare al cruscotto (vedi immagine sottostante, lettera B)
- **Prenotare il download dei dati** delle segnalazioni (vedi immagine sottostante, lettera C)



Il **Download dei dati prenotati** sarà consegnato in **“Area Download”** a cui si accede dal menù principale, cliccando sulla rispettiva icona (vedi immagine sottostante). Per capire come scaricare i dati in file xls o csv, vedi il capitolo 3.



### 2.2.3 Il Dettaglio delle Segnalazioni

Il dettaglio delle segnalazioni è diviso in 5 parti (vedi immagine sottostante):

- A. **“Dettaglio”**: le informazioni che riguardano la segnalazione, quello che è stato fatto per gestirla e tutti i comandi per lavorarci
- B. **“Segnalatore”**: i dettagli del segnalatore e le informazioni che lui/lei ha inviato sul problema
- C. **“Inoltra Segnalazione per Email”**: specchietto per invio della segnalazione a ditte o persone esterne a Comuni-Chiamo ma coinvolte nella gestione
- D. **“Attività”**: specchietto in cui vengono registrate tutte le attività svolte sulla segnalazione e da cui è possibile scrivere ai colleghi
- E. **“Rispondi”**: specchietto da cui è possibile rispondere ai cittadini che hanno segnalato da app o pc, o che hanno segnalato dai canali tradizionali ma il loro indirizzo email è stato aggiunto alla segnalazione registrata su Comuni-Chiamo

## A. Dettaglio

Nella parte superiore della schermata, chiamata **“Dettaglio”** per comodità esplicitiva, si trovano le informazioni in merito alla segnalazione e **tutti i pulsanti necessari per lavorare su di essa.**

Segnalazione #FFD C OPZIONI ▾

**A** #FFD **Lampione non funzionante dal 17 sera** **B**

 <p><b>illuminazione</b> <b>D</b> lampione rotto</p> <p>CAMBIA</p>	<p>STATO</p> <p>In Gestione <b>E</b></p> <p>PRONTA PER ESSERE CHIUSA</p> <p>GESTISCI</p>	<p>PRIORITÀ</p> <p>3 Alta <b>F</b></p> <p>CAMBIA</p>	<p>ASSEGNATI 0</p> <p>GC <b>G</b></p> <p>GESTISCI</p>	<p>GIORNI PASSATI</p> <p>19/30 <b>H</b></p> <p>CAMBIA</p>
---	--	--	---	---

Lampione non funzionante da qualche giorno in incrocio pericoloso. **I** MODIFICA

Via san Vitale 18 **L**

0 allegati **M** DEMO

GESTISCI

- **A - #FFD codice alfanumerico:** univoco e non modificabile, identifica la segnalazione in modo univoco (immagine sottostante)
- **B - Titolo della segnalazione:** modificabile passando il mouse sopra il campo apposito e cliccando sul tasto “Modifica”; se il titolo non viene modificato in fase di inserimento esso corrisponde all’indirizzo della segnalazione (immagine sottostante)

Segnalazione #FFD OPZIONI ▾

#FFD **Lampione non funzionante dal 17 sera** MODIFICA

Segnalazione #FFD OPZIONI ▾

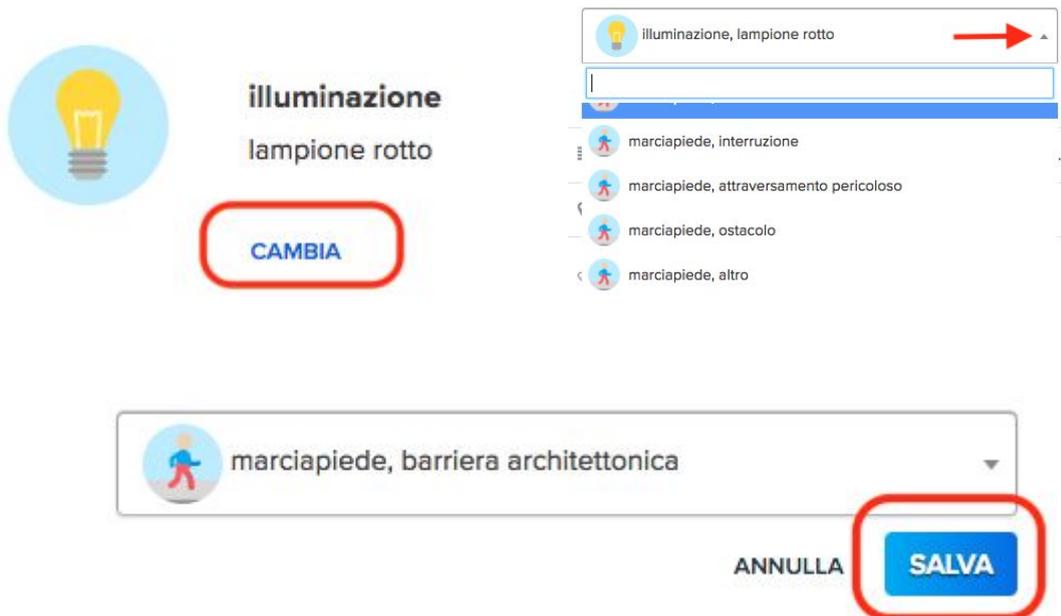
Lampione non funzionante dal 17 sera ANNULLA SALVA

- **C - “Opzioni”:** tasto da cui è possibile stampare il dettaglio della segnalazione, comprese le attività svolte e le risposte inviate ai cittadini (immagine sottostante)

Segnalazione #FFD OPZIONI ▾

#FFD **Lampione non funzionante dal 17 sera** Stampa

- **D - Categoria-Tipologia:** modificabile cliccando sul tasto “Cambia” e scegliendo la nuova categorizzazione dall’elenco a tendina apposito (immagine sottostante)



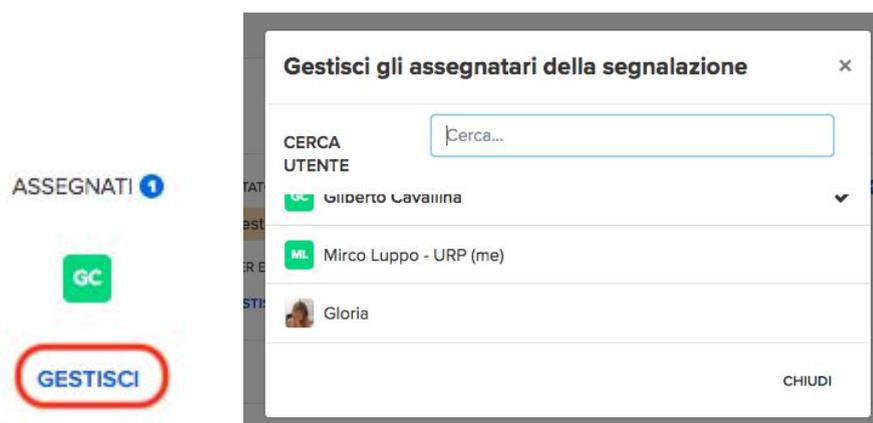
- **E - “Stato”**: cliccando sul tasto “Gestisci” si può scegliere il nuovo stato, tra cui gli stati intermedi di “Lavori iniziati”/“Lavori conclusi”, e le etichette che definiscono l’esito interno di chiusura (immagine sottostante)



- **F - “Priorità”**: modificabile cliccando sul tasto “Cambia” e scegliendo la nuova priorità dall’elenco a tendina apposito (immagine sottostante)



- **G - “Assegnati”**: indica i colleghi assegnati alla segnalazione. Cliccando sul tasto “Gestisci” si può scegliere un nuovo collega scrivendo il nome nel campo di ricerca apposito (oppure scorrendo le opzioni) e, infine, cliccando sul collega desiderato. Per togliere l’assegnazione si segue lo stesso procedimento cliccando però sul nome del collega già assegnato (vedi immagine sottostante)

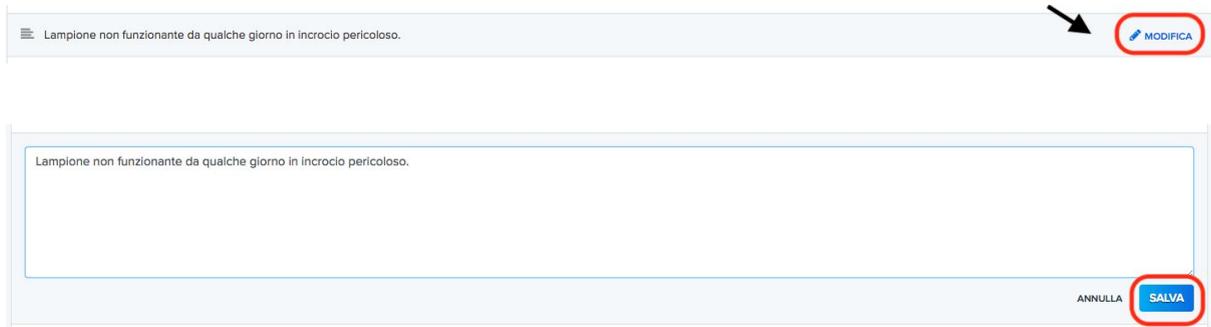


- **H - “Giorni passati”**: cliccando sul tasto “Cambia” si può scegliere un nuovo limite temporale con i tasti “+”/”-” oppure scrivendo il numero direttamente nel campo apposito (vedi immagine sottostante)

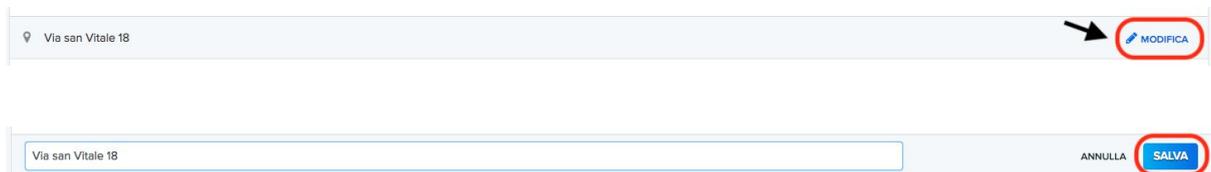


- **I - “Descrizione della segnalazione”**: è la descrizione lasciata dal cittadino che per primo ha inserito la segnalazione o quella scritta dagli operatori in fase di

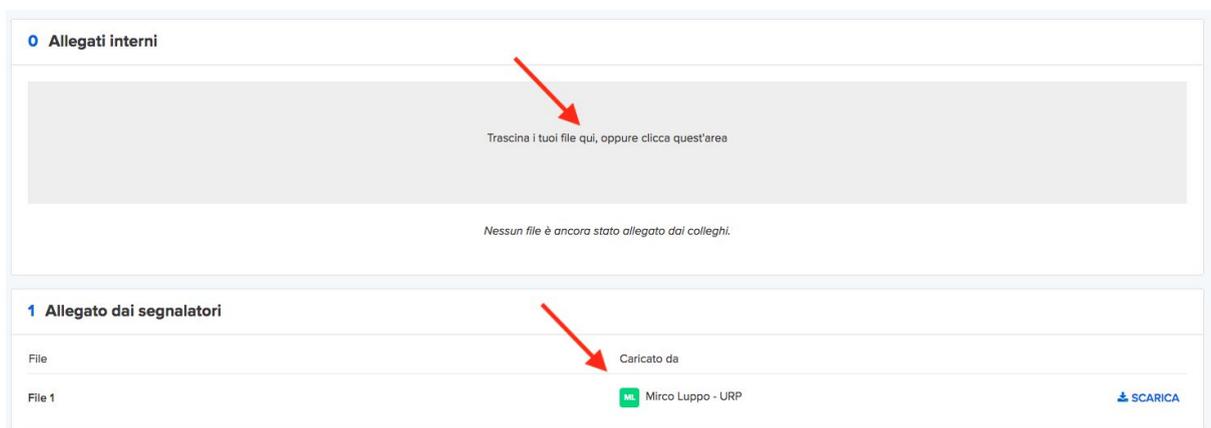
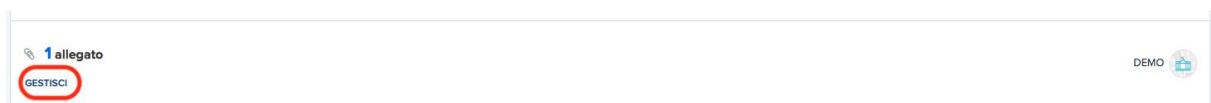
inserimento. È modificabile cliccando sul tasto “Modifica” che appare passando il mouse sopra il campo (vedi immagine sottostante).



- **L - “Indirizzo della segnalazione”**: modificabile cliccando sul tasto “Modifica” che appare passando il mouse sopra quel campo (vedi immagine sottostante)



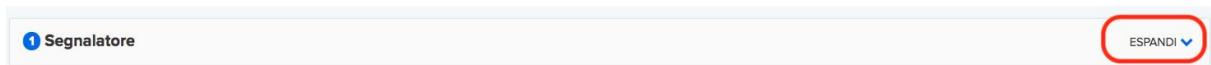
- **M - “Allegati”**: la somma degli allegati inviati dal cittadino (o in fase di inserimento della segnalazione da operatore) e quelli aggiunti dal Comune durante il processo di lavorazione. Durante la lavorazione della segnalazione si aggiungono allegati sempre da questo link (vedi immagine sottostante)



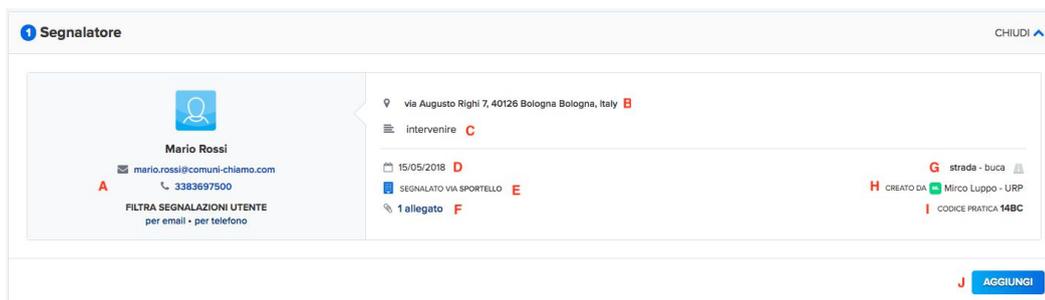
## B. Segnalatore

In questa sezione ci sono tutte le informazioni su uno o più segnalatori che hanno inviato la segnalazione.

Per accedere a queste informazioni bisogna cliccare sul tasto **“Espandi”** così da aprire la tendina corrispondente (vedi immagine sottostante).



Le informazioni che si trovano in questa sezione sono:



- A. I dati del cittadino
- B. L'indirizzo in cui è stata fatta la segnalazione
- C. La descrizione della segnalazione
- D. La data di segnalazione
- E. Il canale di segnalazione
- F. Il numero di allegati inviati; cliccando sul numero si può accedere alla sezione “Allegati” della segnalazione in esame
- G. Categoria-Tipologia della segnalazione
- H. Il nome dell'operatore o del cittadino che ha creato la segnalazione
- I. Il codice della pratica dato al cittadino
- J. Il tasto per la creazione di una nuova segnalazione

### N.B. Lettera J: Aggiunta di un nuovo segnalatore a quella segnalazione

Usando questo tasto è possibile **aggiungere all'interno della segnalazione di partenza una nuova segnalazione identica** ma fatta da un nuovo segnalatore.

Cliccando sul tasto azzurro **“Aggiungi”** si apre la schermata per l'inserimento di una nuova segnalazione con i campi categoria, sottocategoria e indirizzo già compilati; mancano i dati opzionali tra cui l'anagrafica del cittadino (vedi immagine sottostante).

The screenshot shows a web form for reporting an issue. A red box highlights the top section containing personal information: SIG./SIG.RA (dropdown), NOME (text input), COGNOME (text input), DATA DI NASCITA (text input), EMAIL (text input), and TELEFONO (text input). Below this, another red box highlights the 'CATEGORIA' dropdown menu, which is set to 'verde pubblico', and the 'TIPOLOGIA' dropdown menu, which is set to 'sfalcio erba'. A third red box highlights the 'INDIRIZZO' text input field at the bottom, which contains the address 'via De' Preti 3, 40121 Bologna Bologna, Italy'. The form also includes a map showing the location of the report in Bologna, Italy, and a 'INSEIRISCI L'INDIRIZZO' button.

Una volta completati anche i campi opzionali che si desiderano e aver cliccato “invia segnalazione”, questa viene **aggiunta direttamente all’interno alla segnalazione di partenza sottoforma di nuovo segnalatore**. In questo modo non ci sarà bisogno di aggregarla manualmente (vedi immagine sottostante)

The screenshot shows the 'Segnalatori' section of the interface. It displays two reports by Mario Rossi. The first report is for 'via Schlevonia 2, 40121 Bologna Bologna, Italy' and was created on 04/05/2018. The second report is for 'via De' Preti 3, 40121 Bologna Bologna, Italy' and was also created on 04/05/2018. Both reports are categorized as 'illuminazione - strada rimasta al buio' and were created by 'Mirco Luppò - URP'. The interface includes a 'FILTRA SEGNALAZIONI UTENTE per email • per telefono' button and an 'AGGIUNGI' button at the bottom right.

### C. Inoltra segnalazione per Email

Da questa sezione è possibile **inviare via email i dati della segnalazione a fornitori, o operatori esterni**, che devono essere coinvolti nel processo di risoluzione ma che non hanno un account Comuni-Chiamo:

- A. **“Destinatari”**: campo in cui si scrivono gli indirizzi email dei destinatari principali
- B. **“Copia per conoscenza”**: campo in cui si scrivono gli indirizzi email dei destinatari che devono essere messi in copia
- C. **“Campo di testo”**: tutte le informazioni riguardo la segnalazione sono già precompilate, ma essendo un campo di testo è possibile modificarle/aggiungerne altre
- D. **“Includi dati dei segnalatori”**: se prima di inviare la mail si spunta il quadratino accanto a “Includi dati del segnalatore”, nel testo della mail saranno inclusi anche i dati dei segnalatori
- E. **“Includi gli allegati dei segnalatori”**: se prima di inviare la mail si spunta il quadratino accanto a “Includi gli allegati dei segnalatori”, nel testo della mail saranno inclusi anche gli allegati dei segnalatori
- F. **“Rubrica”**: tasto che apre la rubrica di fornitori/operatori esterni da cui è possibile selezionare l’indirizzo email a cui si vuole inviare la segnalazione
- G. **“Invia mail”**: tasto per inviare la segnalazione via email. In caso di errato invio bisogna ripetere la procedura di “Inoltro segnalazione per mail”. Tale procedura genererà una nuova mail e non cancellerà la precedente

**N.B. Inserimento corretto degli indirizzi email in “Destinatari” e “Copia per conoscenza”**

Un **indirizzo email** è inserito correttamente solo quando viene **evidenziato da un’etichetta grigia**. Per inserirlo correttamente, dopo aver scritto l’indirizzo completo bisogna **clickare sul tasto invio della tastiera**. Nell’immagine sottostante:

- A. Indirizzo inserito correttamente
- B. Indirizzo sbagliato

**Inoltra Segnalazione per Email**

---

**DESTINATARI**

**A** x hera@acqua.it supporto@comuni-chiamo.com **B**

---

**COPIA PER CONOSCENZA**

Se un'email è stata correttamente spedita, nello specchietto "Attività" oltre all'azione viene registrato anche l'indirizzo/gli indirizzi email a cui è stata inviata (vedi immagine sottostante)



Nel caso non fosse presente l'indirizzo email desiderato significa che quella mail non è stata inviata al destinatario.

### **N.B. Importare gli indirizzi email dalla Rubrica**

Una volta creata la **Rubrica** (vedi la sezione apposita della guida dedicata alle "Configurazioni") per importare un indirizzo email si devono seguire questi passaggi:

- Cliccare sul tasto "Rubrica" (vedi immagine sottostante, lettera A)

Inoltra Segnalazione per Email A RUBRICA

DESTINATARI

COPIA PER CONOSCENZA

- Digitare il nome del fornitore/operatore nel campo apposito e cliccare sul tasto azzurro “Cerca” (vedi immagine sottostante, lettera B)
- Si aprirà un elenco a tendina con tutti i nomi dei fornitori/operatori corrispondenti: cliccare su quello desiderato (vedi immagine sottostante, lettera C)
- Cliccare sul tasto azzurro “Aggiungi a destinatario”/”Aggiungi in CC” a seconda delle esigenze (vedi immagine sottostante, lettera D)

Seleziona i destinatari dalla rubrica

CERCA  B Q CERCA

Enel Luce  enel.luce@comuni-chiamo.com C

1 SELEZIONATO CHIUDI AGGIUNGI A DESTINATARIO D AGGIUNGI IN CC

## D. Attività

### Attività salvate in automatico

Quando si compiono operazioni su una segnalazione il sistema le salva nella chat azzurra "Attività" creando così uno storico. Questi messaggi sono creati allo svolgere di tutte le attività fondamentali nella gestione della segnalazione (vedi immagine sottostante):

- cambiamento di stato
- aggiornamento inviato al cittadino
- modifica dell'indirizzo
- modifica del tipo di segnalazione
- invio di una mail di notifica
- aggregazione di più segnalazioni
- assegnazione di un collega

ATTIVITÀ

RISPONDI

Mirco Luppò - URP ML

Ho inviato l'aggiornamento: "Gentile cittadino,

la informiamo che il lampione da lei segnalato è stato risolto ed è ora correttamente funzionante.

Grazie per la segnalazione, Ufficio Relazioni con il Pubblico"

Mar 13 Febbraio, 15:13

Mirco Luppò - URP ML

Ho inviato l'aggiornamento: "Caro cittadino la informiamo che il problema è stato risolto"

Ven 16 Febbraio, 10:30

Mirco Luppò - URP ML

Ho spedito una mail di certificazione ai seguenti destinatari: [hera@acqua.it](mailto:hera@acqua.it)

In copia:

Qui il riepilogo: ^87

Mer 21 Febbraio, 9:33

Mirco Luppò - URP ML

Ho inviato l'aggiornamento: "Questa segnalazione va al fornitore"

Gio 22 Febbraio, 12:0

SCRIVI AI TUOI COLLEGHI

Scrivi il tuo messaggio qui...

@ INVIA

### Attività scritte manualmente

Sempre nell'area "Attività" è possibile:

- **Scrivere messaggi generali informativi** per i colleghi attraverso il riquadro "Scrivi ai tuoi colleghi" e cliccando su "Invia" (vedi immagine sottostante)

Mirco Luppò - URP ML

Ho inviato un messaggio al cittadino per la chiusura della segnalazione.

Adesso

SCRIVI AI TUOI COLLEGHI

Scrivi il tuo messaggio qui...

INVIA

- **Menzionare direttamente un collega** (sia che esso sia assegnato o meno a quella segnalazione). Per farlo:
  - Nel campo “Scrivi ai tuoi colleghi” digitare il simbolo “@” dalla tastiera o cliccando sullo stesso simbolo presente sotto lo specchietto (vedi immagine sottostante)



- Una volta che “@” è stato digitato, scrivere di seguito (e senza spazi) il nome del collega: non appena apparirà il nome interessato selezionarlo premendo “invio” sulla tastiera (vedi immagine sottostante)



- Proseguire con la digitazione del messaggio (vedi immagine sottostante)

SCRIVI AI TUOI COLLEGHI

@mircoluppi controlla i lavori



INVIA

- Completato il messaggio, inviarlo al collega con un clic sul tasto “Invia”.

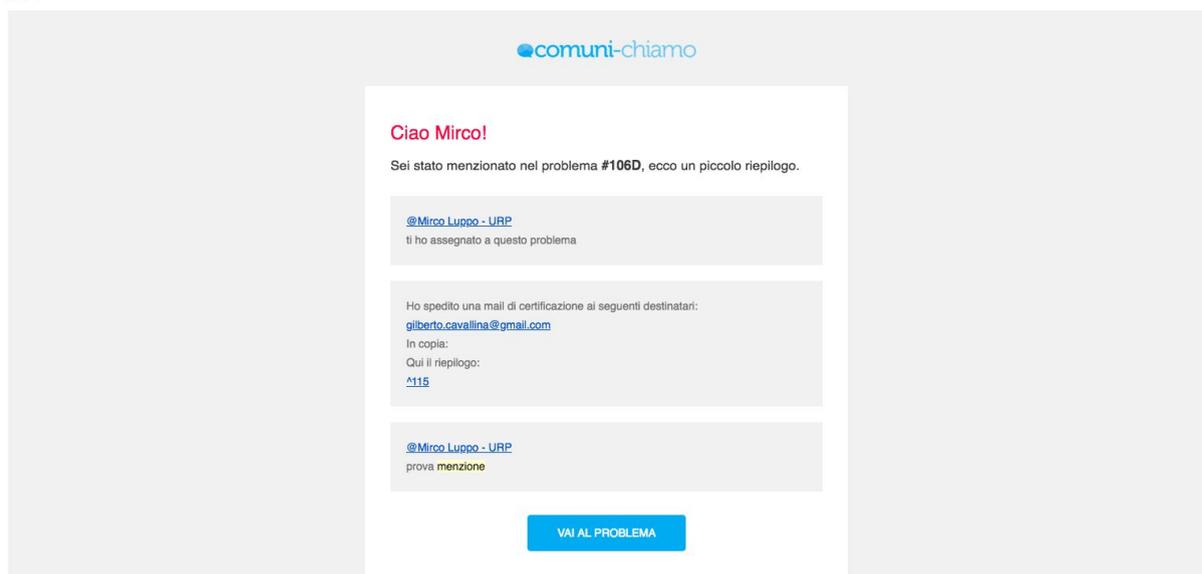


Al collega arriverà un’email per avvisarlo della una nuova menzione (vedi immagine sottostante)

[Comuni-Chiamo] Mirco Luppò - URP ti ha menzionato su #106D

Comuni-Chiamo <no-reply@staging-mailer.comuni-chiamo.com>  
a me

gio 3 mag, 16:57 (11 giorni fa) ☆ ↶ ⋮

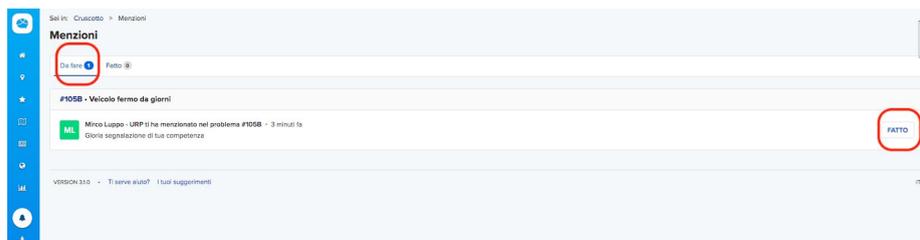


E vedrà la nuova menzione anche nel gestionale come pallino rosso sopra al simbolo della campanellina nel “Menù principale” di sinistra (vedi immagine sottostante)

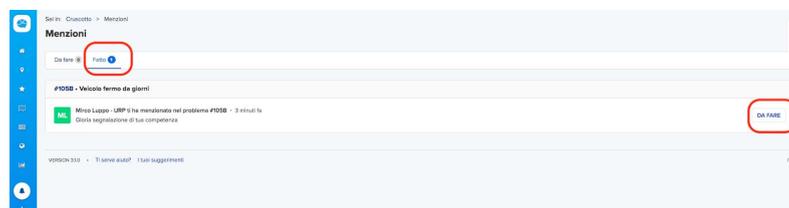


Accedendo all'area "Menzioni" si trovano due schermate:

- **"Da fare"**: l'elenco delle attività, ancora da svolgere, in cui si è stati menzionati: una volta svolte è possibile cliccare sul tasto "Fatto" per eliminarle da questa stessa sezione (vedi immagine sottostante)



- **"Fatto"**: l'elenco delle attività già svolte: è possibile inserirle nuovamente tra le menzioni ancora da svolgere cliccando il tasto "da fare" (vedi immagine sottostante)



## E. Rispondi

Dallo **specchietto “Rispondi”** si possono aggiornare **tutti i cittadini** che hanno fatto una specifica segnalazione se:

- **Hanno segnalato in autonomia da app o piattaforma web Comuni-Chiamo:** ricevono l’aggiornamento via email e sul loro profilo Comuni-Chiamo
- **Hanno segnalato attraverso canali tradizionali e** in fase di inserimento della loro segnalazione su Comuni-Chiamo **l’operatore ha inserito il loro indirizzo email nell’anagrafica:** ricevono l’aggiornamento via email

Per aggiornare i cittadini bisogna:

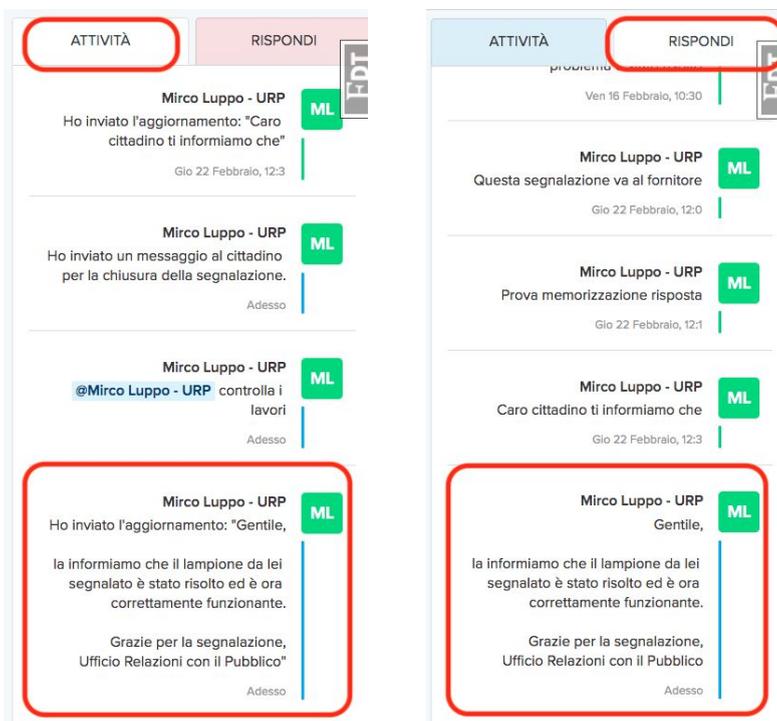
- Cliccare su **“Rispondi”** per accedere all’area apposita (vedi immagine sottostante)



- Cliccare su **“Scrivi ai segnalatori”** (vedi immagine sottostante)
- Digitare il messaggio nel campo di testo apposito (vedi immagine sottostante)
- Cliccare il tasto rosso **“Invia”** (vedi immagine sottostante)



La risposta verrà automaticamente memorizzata sia nello specchietto “Rispondi” sia nello specchietto “Attività” (vedi immagine sottostante)



Gli unici messaggi che i cittadini ricevono automaticamente dalla piattaforma sono quelli di cambiamento di stato da:

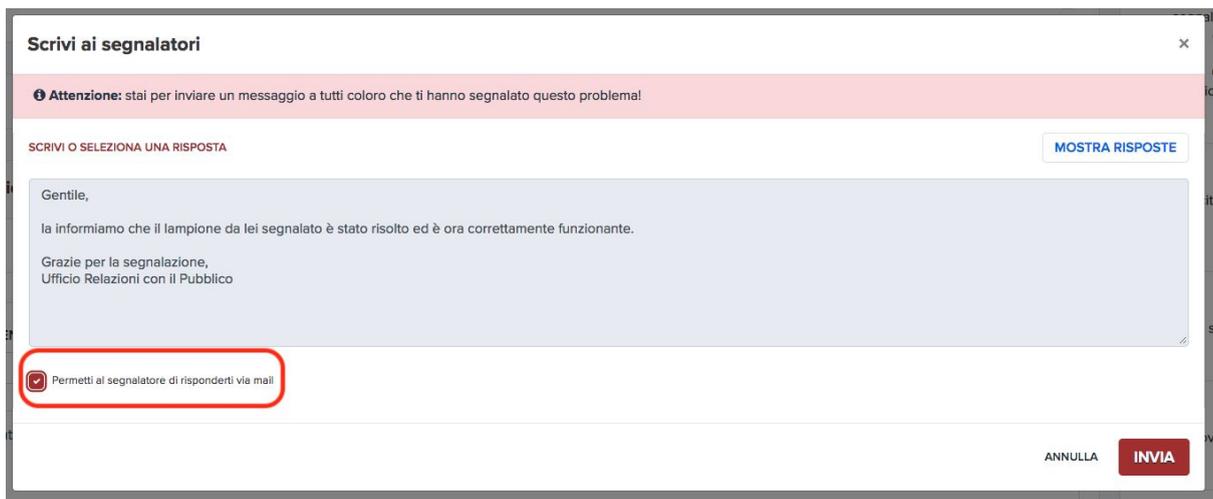
- Segnalazione “Nuova” a segnalazione “In gestione”

- Segnalazione “In gestione” a segnalazione “Chiuse”

Ai segnalatori non viene data alcuna altra informazione in automatico, se non quella dei cambiamenti di “stato”.

### **N.B. Permettere ai cittadini di rispondere alla mail dell’operatore**

Nel caso si avesse bisogno di ulteriori informazione da parte dei cittadini, per permettere loro di rispondere alla mail con cui l’operatore è iscritto a Comuni-Chiamo, prima di inviare il messaggio di risposta è necessario **clickare sul quadratino corrispondente a “Permetti al cittadino di risponderti via mail”** (vedi immagine sottostante)



The screenshot shows a web interface titled "Scrivi ai segnalatori". At the top, there is a pink notification bar that reads: "Attenzione: stai per inviare un messaggio a tutti coloro che ti hanno segnalato questo problema!". Below this, the text "SCRIVI O SELEZIONA UNA RISPOSTA" is displayed, along with a "MOSTRA RISPOSTE" button. The main content area contains a pre-written response template: "Gentile, / la informiamo che il lampione da lei segnalato è stato risolto ed è ora correttamente funzionante. / Grazie per la segnalazione, / Ufficio Relazioni con il Pubblico". At the bottom of this area, there is a checkbox labeled "Permetti al segnalatore di risponderti via mail", which is currently checked and highlighted with a red circle. At the very bottom of the interface, there are two buttons: "ANNULLA" and "INVIA".

### **N.B. Modelli di risposta per i cittadini**

È possibile creare un **numero infinito di modelli (template) di risposta per i cittadini** in modo da non dover riscrivere sempre lo stesso messaggio, ma solo modificarlo per adattarlo alle circostanze.

Per scegliere uno dei modelli di risposta creati bisogna:

- Clickare sul tasto “**Mostra risposta**” (vedi immagine sottostante)

**Scrivi ai segnalatori** x

**Attenzione:** stai per inviare un messaggio a tutti coloro che ti hanno segnalato questo problema!

SCRIVI O SELEZIONA UNA RISPOSTA MOSTRA RISPOSTE

<b>Lampione sistemato</b>	<span style="font-size: 0.8em;">TESTO E DETTAGLI</span> <span style="margin-left: 10px; border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px; font-size: 0.8em;">USA COME RISPOSTA</span>
<b>Buca in strada</b>	<span style="font-size: 0.8em;">TESTO E DETTAGLI</span> <span style="margin-left: 10px; border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px; font-size: 0.8em;">USA COME RISPOSTA</span>
<b>Segnalazione fornitori</b>	<span style="font-size: 0.8em;">TESTO E DETTAGLI</span> <span style="margin-left: 10px; border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px; font-size: 0.8em;">USA COME RISPOSTA</span>

Caro cittadino...

Permetti al segnalatore di risponderti via mail

ANNULLA
INVIA

- Scegliere quella adatta cliccando su **“Usa come risposta”**: in questo modo la risposta scelta sarà automaticamente copiata nel campo di testo. (È possibile vedere un’anteprima della risposta precompilata cliccando su “Testo e dettagli”) (vedi immagine sottostante)
- Ora è possibile modificarla e/o inviarla cliccando sul tasto **“Invia”** (vedi immagine sottostante)

**Scrivi ai segnalatori** x

**Attenzione:** stai per inviare un messaggio a tutti coloro che ti hanno segnalato questo problema!

SCRIVI O SELEZIONA UNA RISPOSTA MOSTRA RISPOSTE

<b>Lampione sistemato</b>	<span style="font-size: 0.8em;">TESTO E DETTAGLI</span> <span style="margin-left: 10px; border: 1px solid red; border-radius: 10px; padding: 2px 5px; font-size: 0.8em;">USA COME RISPOSTA</span>
<b>Buca in strada</b>	<span style="font-size: 0.8em;">TESTO E DETTAGLI</span> <span style="margin-left: 10px; border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px; font-size: 0.8em;">USA COME RISPOSTA</span>
<b>Segnalazione fornitori</b>	<span style="font-size: 0.8em;">TESTO E DETTAGLI</span> <span style="margin-left: 10px; border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px; font-size: 0.8em;">USA COME RISPOSTA</span>

Gentile,

la informiamo che il lampione da lei segnalato è stato risolto ed è ora correttamente funzionante.

Grazie per la segnalazione,  
Ufficio Relazioni con il Pubblico

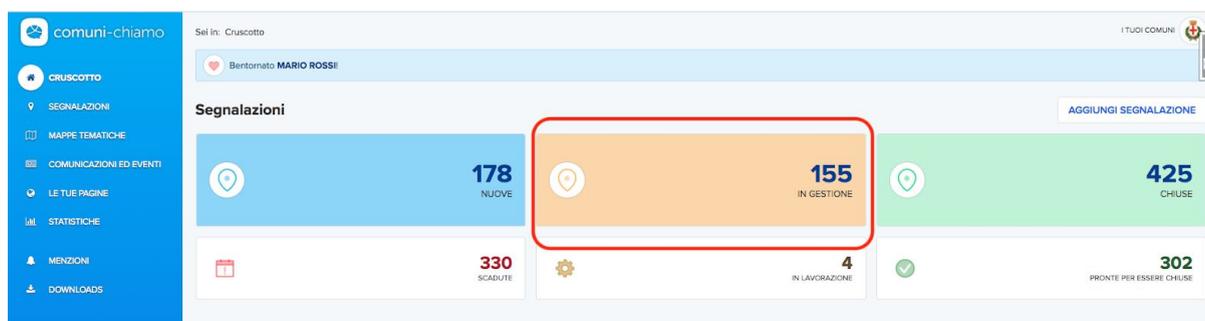
Permetti al segnalatore di risponderti via mail

ANNULLA
INVIA

## 2.3 Il Download dei dati delle segnalazioni

Per scaricare i dati delle segnalazioni in excel o csv bisogna seguire questi passaggi:

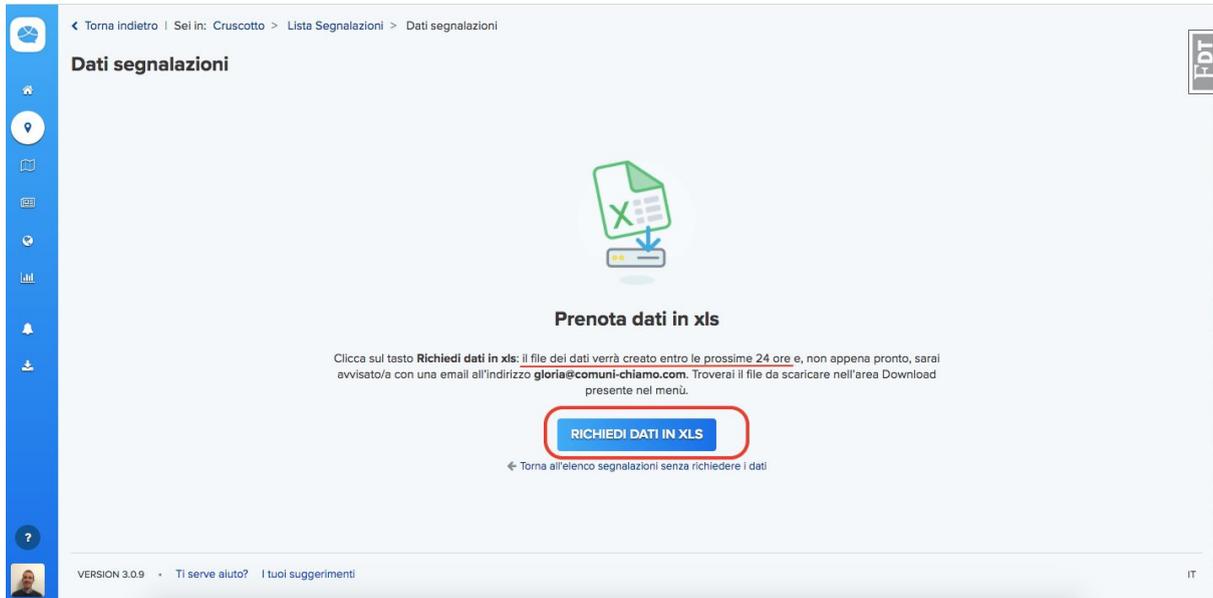
- Dal Cruscotto, accedere all'area dedicata allo stato di segnalazioni di proprio interesse cliccando sul rispettivo numero di segnalazioni (vedi immagine sottostante con esempio di segnalazioni "in gestione")



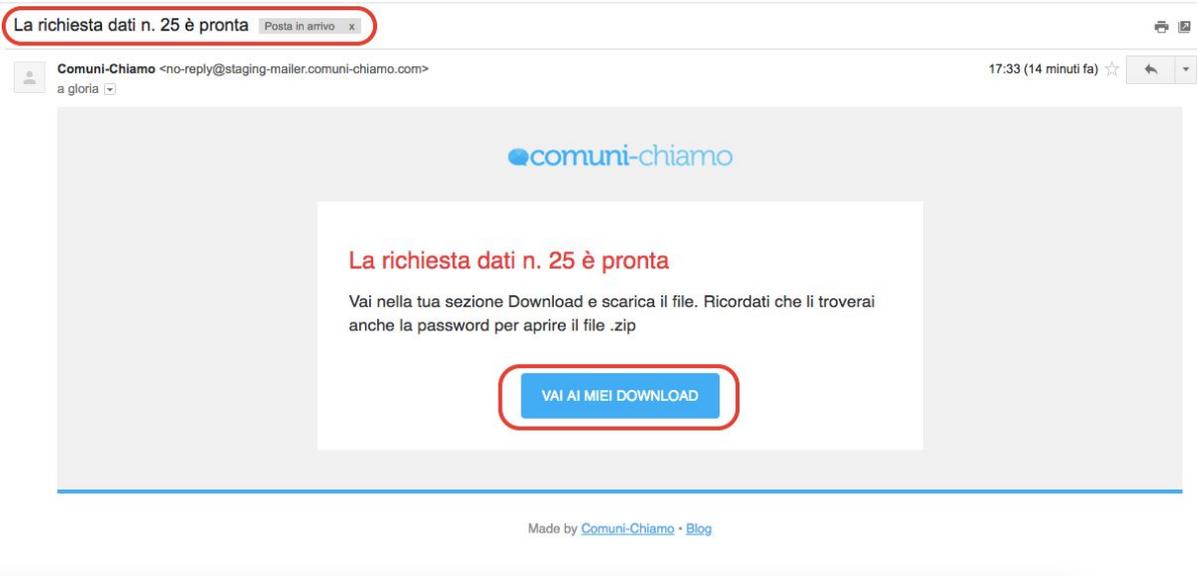
- Dopo aver filtrato le segnalazioni di cui si desidera avere i dati nel file excel/csv, cliccare sul pulsante "Opzioni", in alto a destra della schermata (vedi immagine sottostante)
- Selezionare l'opzione di formato file in cui si desiderano leggere i dati delle segnalazioni: "Scarica dati in xls" o "Scarica dati in csv" (vedi immagine sottostante)



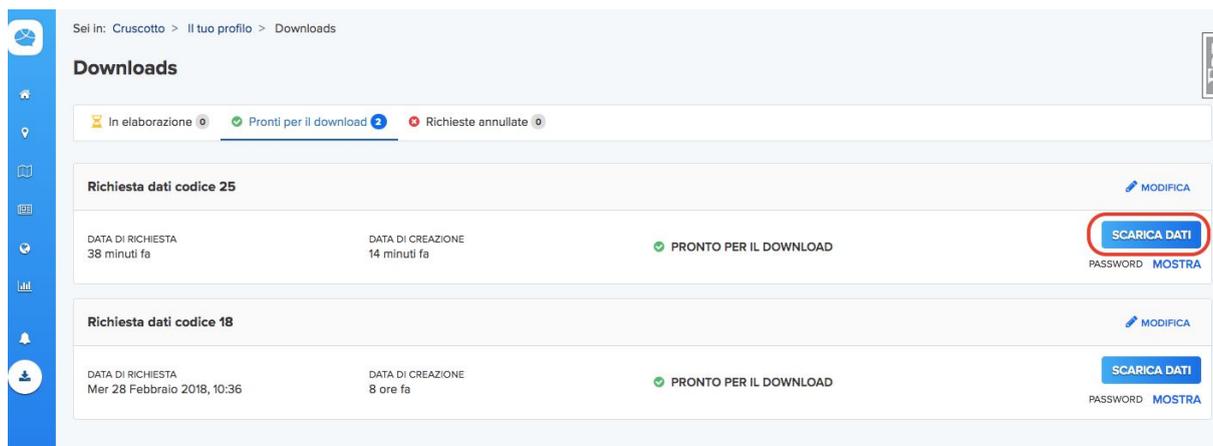
- Si accede a una schermata in cui prenotare il download del file cliccando sul tasto azzurro “Richiedi dati in xls”/”Richiedi dati in csv” che verrà creato entro le 24 ore successive (vedi immagini sottostanti)



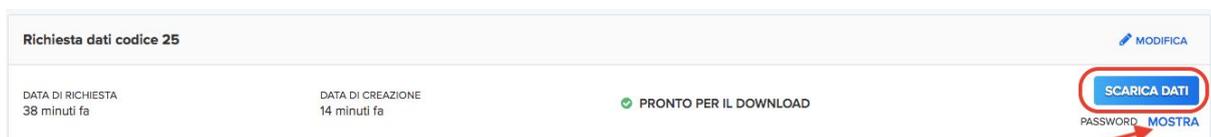
- La consegna del file verrà notificata con una email all’account di posta elettronica con cui si è fatta la richiesta su Comuni-Chiamo (vedi immagine sottostante)
- Cliccando sul tasto azzurro “Vai ai miei download” presente in questa mail, si accede alla sezione apposita del gestionale Comuni-Chiamo da cui scaricare il file (vedi immagine sottostante)

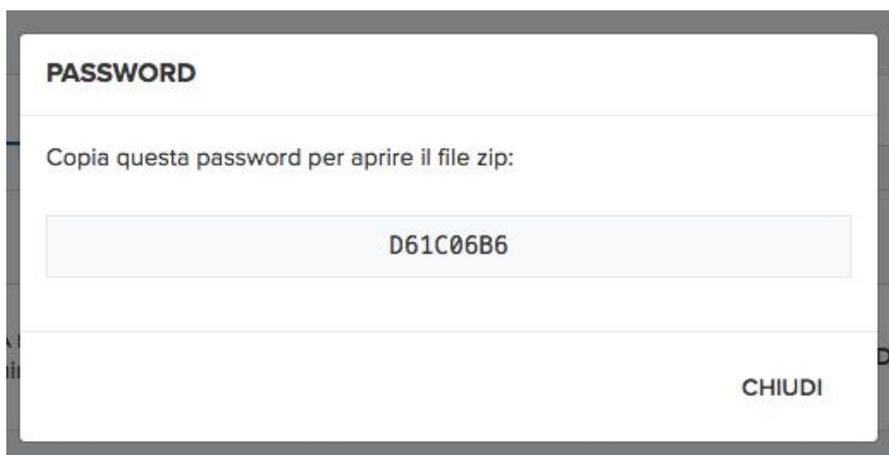


- A questo punto, nell'Area Download, per scaricare i file è necessario cliccare sul tasto azzurro "Scarica dati", azione che produce un file in formato .zip (vedi immagine sottostante)

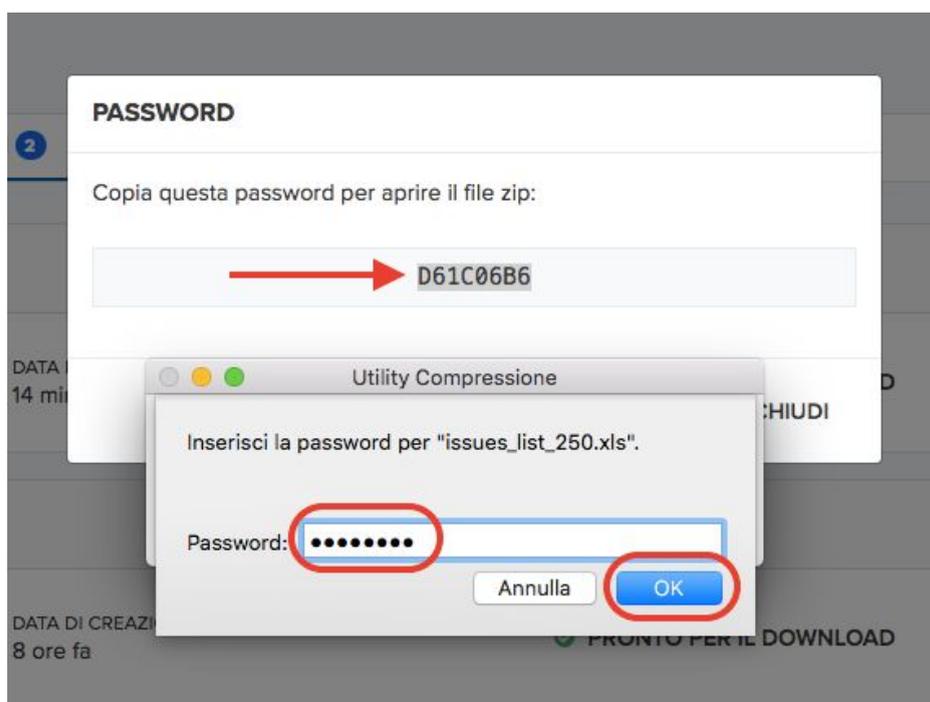


- Per accedere al file è necessaria una password che si ottiene cliccando sul tasto "Mostra" proprio sotto il tasto azzurro "Scarica dati" (vedi immagini sottostanti). La password è diversa per ogni file zip.

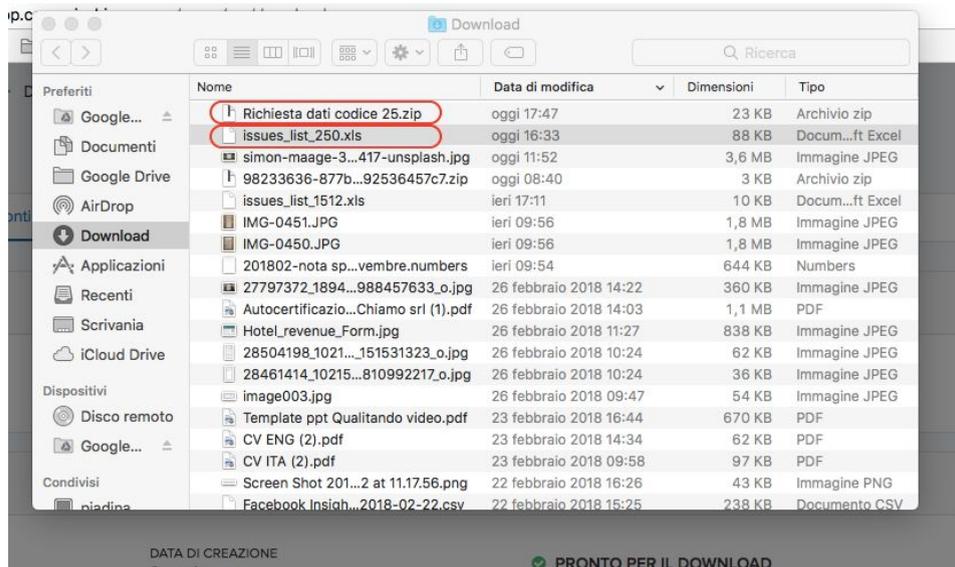




- Con il mouse selezionare la password e copiarla
- Aprire il file.zip: apparirà una maschera per l'inserimento della password (vedi immagine sottostante)
- Dopo aver incollato la password cliccare sul tasto azzurro "Ok" (vedi immagine sottostante)



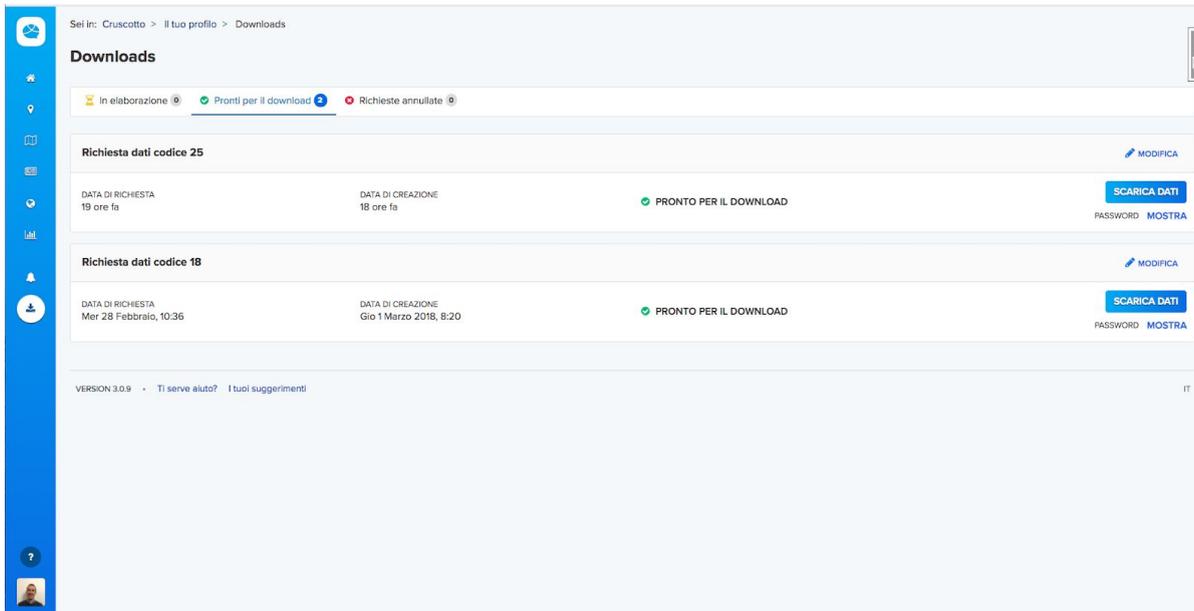
- Nella sezione "download" del proprio pc, sotto il file .zip comparirà il file in formato xls o csv richiesto (vedi immagine sottostante)



- Con un doppio clic lo si potrà visualizzare (vedi immagine sottostante)

Group ID	Group Hex	Georegia	Comune	Stato	Anno	CR	Mese di CR	Data di me/	Anno di me/	Mese di me/	Giorni rima	Data di pre/	Anno di pre/	Mese di me/	Mese di me/	Giorni rima
450	#1C2	1	Comune di New	2012-02-07	2012	02	February	2012-02-07	2012	02	February	None	None	None	None	None
451	#1C3	1	Comune di New	2012-02-07	2012	02	February	2012-02-07	2012	02	February	None	None	None	None	None
453	#1C5	1	Comune di New	2012-02-07	2012	02	February	2012-02-07	2012	02	February	None	None	None	None	None
454	#1C6	1	Comune di New	2012-02-07	2012	02	February	2012-02-07	2012	02	February	None	None	None	None	None
455	#1C7	1	Comune di New	2012-02-07	2012	02	February	2012-02-07	2012	02	February	None	None	None	None	None
456	#1C8	1	Comune di New	2012-02-07	2012	02	February	2012-02-07	2012	02	February	None	None	None	None	None
458	#1CA	1	Comune di New	2012-02-07	2012	02	February	2012-02-07	2012	02	February	None	None	None	None	None
461	#1CD	1	Comune di New	2012-02-07	2012	02	February	2012-02-07	2012	02	February	None	None	None	None	None
463	#1CF	1	Comune di New	2012-02-09	2012	02	February	2012-02-09	2012	02	February	None	None	None	None	None
476	#1DC	1	Comune di New	2012-02-13	2012	02	February	2012-02-13	2012	02	February	None	None	None	None	None
478	#1DE	1	Comune di New	2012-02-13	2012	02	February	2012-02-13	2012	02	February	None	None	None	None	None
592	#250	1	Comune di New	2012-02-28	2012	02	February	2012-02-28	2012	02	February	None	None	None	None	None
724	#2D4	1	Comune di New	2012-04-18	2012	04	April	2012-04-18	2012	04	April	None	None	None	None	None
775	#307	1	Comune di New	2012-04-18	2012	04	April	2012-04-18	2012	04	April	None	None	None	None	None
816	#330	1	Comune di New	2012-04-23	2012	04	April	2012-04-23	2012	04	April	None	None	None	None	None
938	#3AA	1	Comune di New	2012-05-08	2012	05	May	2012-05-08	2012	05	May	None	None	None	None	None
1199	#4AF	1	Comune di New	2012-07-30	2012	07	July	2012-07-30	2012	07	July	None	None	None	None	None
1313	#521	1	Comune di New	2012-10-29	2012	10	October	2012-10-29	2012	10	October	None	None	None	None	None
1655	#677	1	Comune di New	2013-10-09	2013	10	October	2013-10-09	2013	10	October	None	None	None	None	None
1658	#67A	1	Comune di New	2013-10-21	2013	10	October	2013-10-21	2013	10	October	None	None	None	None	None
1720	#6B8	1	Comune di New	2013-12-06	2013	12	December	2013-12-06	2013	12	December	None	None	None	None	None
1736	#6CB	1	Comune di New	2013-12-16	2013	12	December	2013-12-16	2013	12	December	None	None	None	None	None
1737	#6C9	1	Comune di New	2013-12-18	2013	12	December	2013-12-18	2013	12	December	None	None	None	None	None
1739	#6CB	1	Comune di New	2013-12-19	2013	12	December	2013-12-19	2013	12	December	None	None	None	None	None
1741	#6CD	1	Comune di New	2013-12-23	2013	12	December	2013-12-23	2013	12	December	None	None	None	None	None
1742	#6CE	1	Comune di New	2014-01-07	2014	01	January	2014-01-07	2014	01	January	None	None	None	None	None
1743	#6CF	1	Comune di New	2014-01-08	2014	01	January	2014-01-08	2014	01	January	None	None	None	None	None
1744	#6D0	1	Comune di New	2014-01-13	2014	01	January	2014-01-13	2014	01	January	None	None	None	None	None
1756	#6DC	1	Comune di New	2014-01-30	2014	01	January	2014-01-30	2014	01	January	None	None	None	None	None
1764	#6E4	1	Comune di New	2014-02-06	2014	02	February	2014-02-06	2014	02	February	None	None	None	None	None
1767	#6E7	1	Comune di New	2014-02-13	2014	02	February	2014-02-13	2014	02	February	None	None	None	None	None
1776	#6F0	1	Comune di New	2014-03-03	2014	03	March	2014-03-03	2014	03	March	None	None	None	None	None
1778	#6F2	1	Comune di New	2014-03-03	2014	03	March	2014-03-03	2014	03	March	None	None	None	None	None
1790	#6FE	1	Comune di New	2014-03-19	2014	03	March	2014-03-19	2014	03	March	None	None	None	None	None
1792	#700	1	Comune di New	2014-03-20	2014	03	March	2014-03-20	2014	03	March	None	None	None	None	None
1793	#701	1	Comune di New	2014-03-20	2014	03	March	2014-03-20	2014	03	March	None	None	None	None	None
1817	#719	1	Comune di New	2014-03-28	2014	03	March	2014-03-28	2014	03	March	None	None	None	None	None
1821	#71D	1	Comune di New	2014-04-03	2014	04	April	2014-04-03	2014	04	April	None	None	None	None	None
1842	#732	1	Comune di New	2014-04-16	2014	04	April	2014-04-16	2014	04	April	None	None	None	None	None

**N.B. Dal Menù Principale è possibile accedere ai file prenotati anche senza passare dalla mail di notifica cliccando sul tasto “Area Download” (vedi immagini sottostanti)**

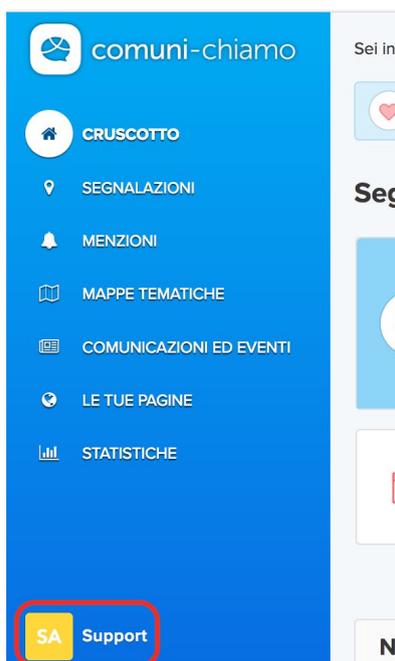


## 3. Configurazioni e Profilo

### 3.1. Configurazioni

Per accedere all'area **“Configurazioni”** è necessario:

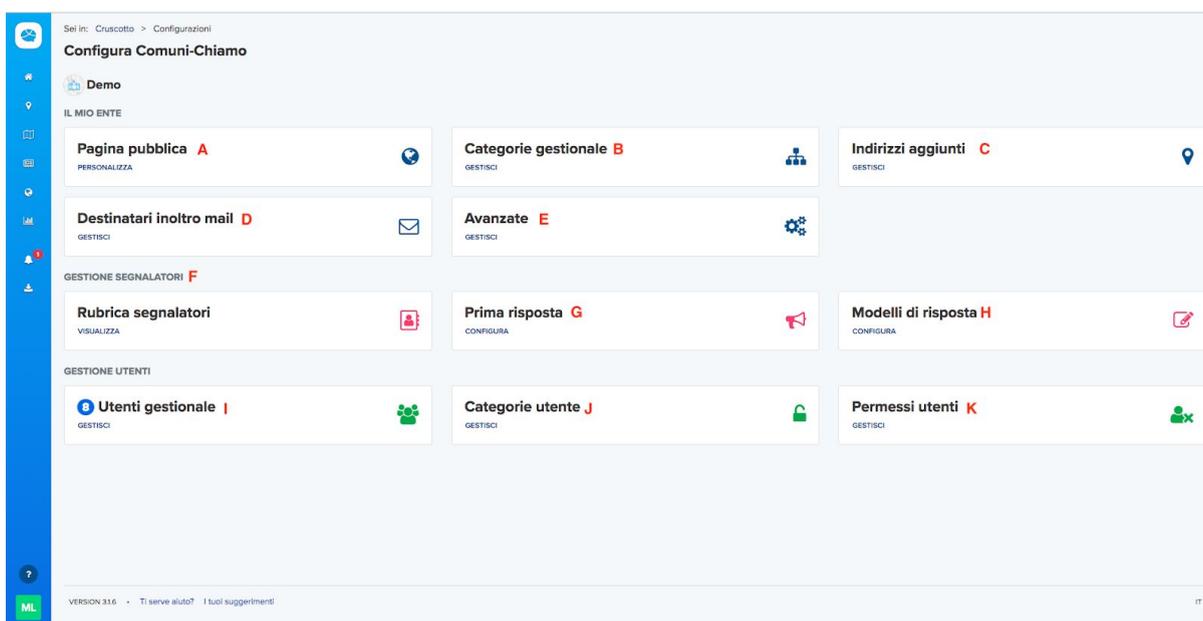
- Cliccare sul quadratino in fondo al Menù Principale in corrispondenza del proprio nome (vedi immagine sottostante)



- Si aprirà una tendina in cui cliccare sul tasto **“Configurazioni”** (vedi immagine sottostante)



Si accede così all'area configurazioni composta dalle seguenti sezioni:



- A. “Pagina pubblica”:** insieme delle informazioni pubbliche della pagina comunale di Comuni-Chiamo come logo del Comune, immagine pubblica, ecc *(in arrivo sul nuovo gestionale, cliccando su “Personalizza” si viene rimandati al vecchio gestionale a cui si accede con le stesse credenziali)*
- B. “Categorie gestionale”:** elenco delle categorie e sottocategorie presenti sul gestionale che è possibile disattivare completamente, attivare solo internamente oppure attivare sia internamente che esternamente (in questo ultimo caso le categorie saranno visibili anche al cittadino sulla propria app)

- C. **“Indirizzi aggiunti”**: elenco degli indirizzi aggiunti manualmente dagli operatori quando non trovati sulla cartina in fase di inserimento di una segnalazione
- D. **“Destinatari inoltro email”**: rubrica in cui memorizzare fornitori e/o operatori esterni a cui inviare le segnalazioni via email
- E. **“Avanzate”**: possibilità di archiviare le segnalazioni con “zero segnalatori” attualmente visibili perché aggregate ad altre nel vecchio gestionale
- F. **“Rubrica segnalatori”**: elenco dei cittadini che hanno segnalato in autonomia (con app o piattaforma web) o dei cittadini i cui dati sono memorizzati perché un operatore comunale ha inserito in piattaforma una segnalazione con la loro anagrafica
- G. **“Prima risposta”**: in questa sezione è possibile creare, per ciascuna tipologia di segnalazione, il messaggio che il cittadino vedrà come primo feedback successivo all’inserimento di una segnalazione da app o piattaforma web (*in arrivo sul nuovo gestionale, cliccando su “Configura” si viene rimandati al vecchio gestionale a cui si accede con le stesse credenziali*)
- H. **“Modelli di risposta”**: sezione in cui creare o modificare i modelli di risposta per i cittadini
- I. **“Utenti gestionale”**: elenco degli account attivi in piattaforma e sezione in cui aggiungerne di nuovi o gestire quelli già esistenti
- J. **“Categorie utente”**: sezione in cui gestire la visibilità su determinate categorie-tipologie di segnalazioni per ciascun account
- K. **“Permessi utenti”**: sezione in cui definire il tipo di account per ciascun operatore, cioè quello che l’operatore può fare o non fare, il tipo di segnalazione può vedere o non vedere in piattaforma (*in arrivo sul nuovo gestionale, cliccando su “Gestisci” si viene rimandati al vecchio gestionale a cui si accede con le stesse credenziali*) (vedi immagine sottostante)

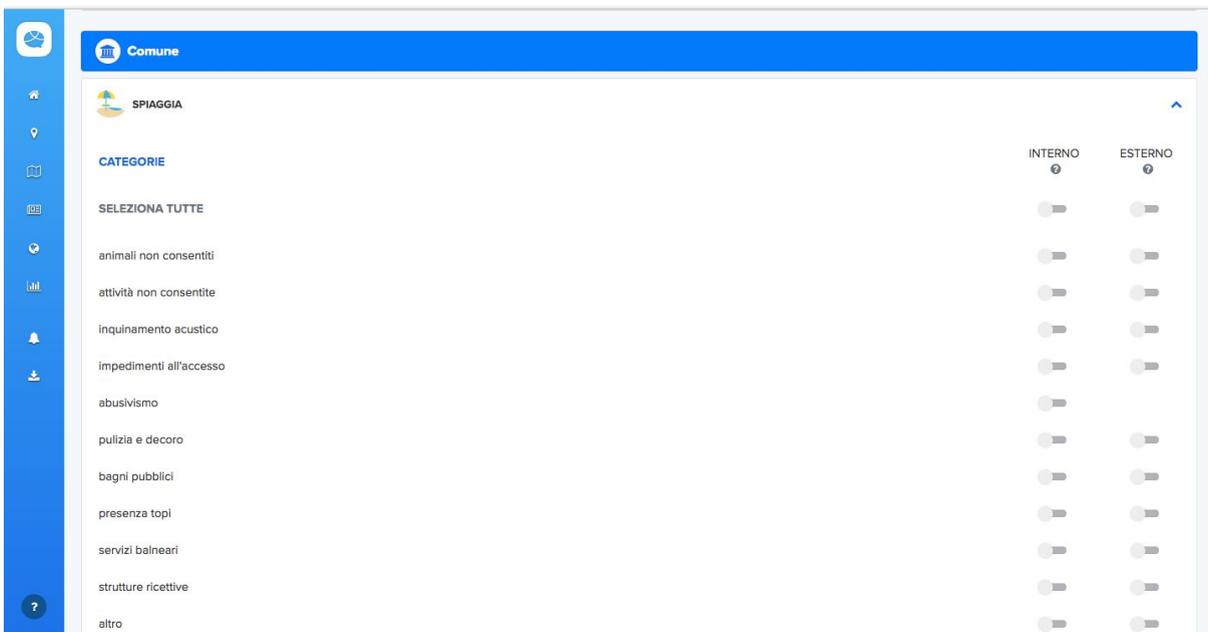
## B. Categorie gestionale

In questa sezione è possibile decidere quali categorie attivare in piattaforma o disattivare e, tra quelle attive quali usare solo ad uso interno (il cittadino non le vedrà da app o piattaforma web e quindi non potrà segnalare al comune) e quali rendere visibili - e quindi segnalabili - anche al cittadino.

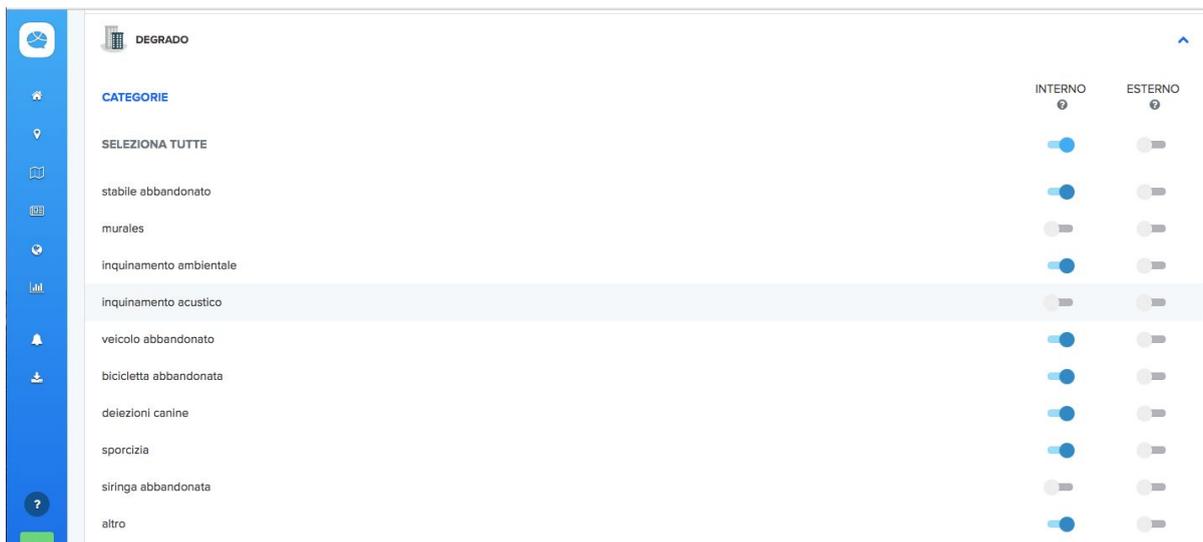
- Cliccando su **“Gestisci”** si accede all’apposita area con l’elenco di tutte le categorie: in corrispondenza di ogni categoria, cliccando sul simbolo della freccia rivolta verso il basso si apre una tendina con l’elenco delle sottocategorie corrispondenti e la possibilità di attivarle o disattivarle (vedi immagine sottostante)



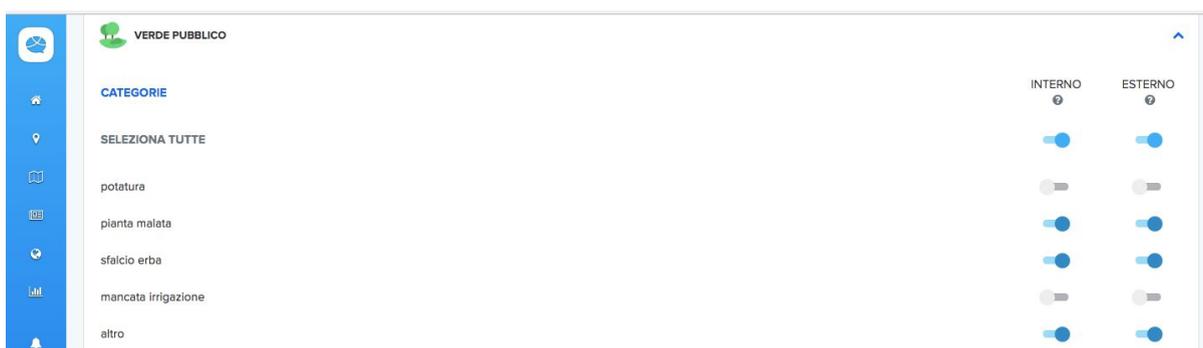
- quando tutte le sottocategorie hanno i **pulsanti grigi per la colonna “Interno”** significa che l’**intera categoria è disattivata**, quindi nessuno, internamente, potrà creare una nuova segnalazione per quella stessa categoria (vedi immagine sottostante)



- quando una o più sottocategorie hanno i **pulsanti azzurri per la colonna “Interno”** significa che **la categoria e le rispettive sottocategorie sono usabili solo internamente**, ovvero i cittadini non potranno segnalare su quella sottocategoria e non la vedranno (vedi immagine sottostante)



- quando una o più sottocategorie hanno i **pulsanti azzurri anche per la colonna “Esterno”** significa che **la categoria e le rispettive sottocategorie sono usabili e quindi anche visibili dal cittadino** per inviare una segnalazione (vedi immagine sottostante)



Fatte le modifiche mi raccomando è necessario **salvarle** prima di uscire dalla pagina: il **tasto “salva”** si trova sia in alto che in fondo alla pagina.

### **N.B. Dare il permesso agli utenti comunali di visualizzare le categorie attivate!**

Una volta scelta la visibilità delle categorie, affinché le segnalazioni corrispondenti possano essere gestite bisogna **ricordarsi di dare ai colleghi interessati il permesso di vederle/non vederle**.

Per fare questo bisogna accedere a **“Configurazioni —> “Configurazioni utente”**: cliccare su **“Gestisci”** e in corrispondenza di ogni collega attivare (pulsante azzurro) o disattivare (pulsante grigio) la visibilità di ciascuna sottocategoria (vedi immagine sottostante)

Sei in: Cruscotto > Configurazioni > Permessi

### Gestisci i permessi degli utenti

**Demo**

Cerca...

	<b>MB</b> Marco Bressan	<b>GC</b> Gilberto Cavallina	<b>ML</b> Mirco Luppo - URP	 Gloria	 Mario Rossi - URP
 buca	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
 ostacolo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
 strada o incrocio pericoloso	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
 tombini	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
 olio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
 dissestata	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
 dossi e dissuasori	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

## C. Indirizzi aggiunti

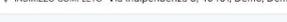
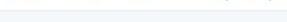
Da questa sezione si accede all'elenco degli indirizzi che si sono aggiunti manualmente in fase di inserimento di una segnalazione, perché non presenti sulla mappa.

In questo elenco è possibile vedere chi ha inserito l'indirizzo ed eliminarli (vedi immagine sottostante).

Sei in: Cruscotto > Configurazioni > Indirizzi aggiunti

### Gestisci gli indirizzi aggiunti

**Demo**

	
 Via indipendenza 5, 40401, Demo, Demo	CREATO DA  Mirco Luppi (Mirco Luppo - URP)
	
 Via di Prova, 40050, Bologna, Bologna	CREATO DA  Mirco Luppi (Mirco Luppo - URP)

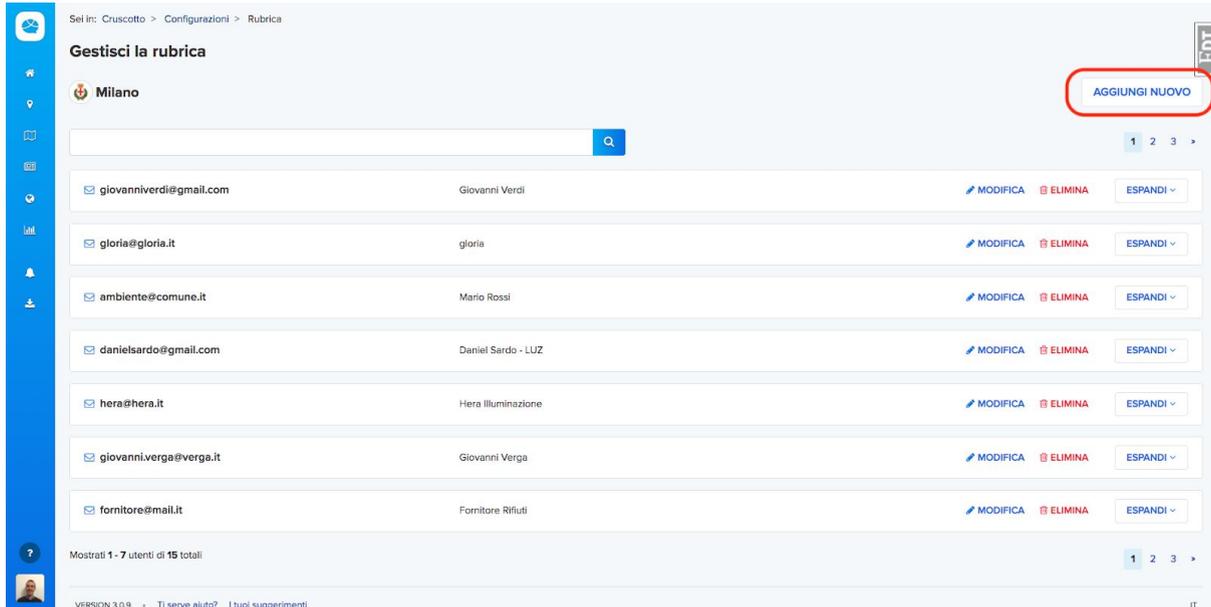
Mostrati 1 - 2 Indirizzi aggiunti di 2 totali

VERSION 3.1.6 · Ti serve aiuto? | I tuoi suggerimenti

## D. Destinatario inoltro mail

In questa sezione è possibile creare la **rubrica di fornitori o operatori esterni** che devono essere coinvolti nella gestione delle segnalazioni senza avere un account su Comuni-Chiamo. A loro la segnalazione verrà inviata come email.

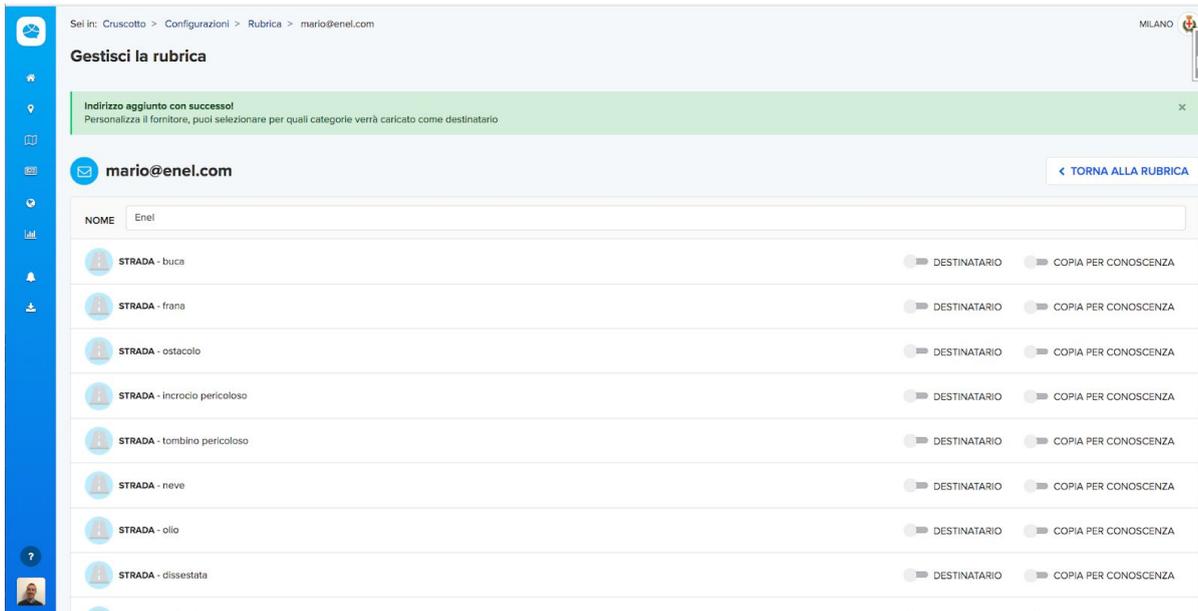
- Cliccando su **“Gestisci”** si accede all’apposita area con l’elenco di tutte le email già create (vedi immagine sottostante)
- Per aggiungere un indirizzo email bisogna cliccare sul tasto bianco **“Aggiungi nuovo”** in alto a destra (vedi immagine sottostante)



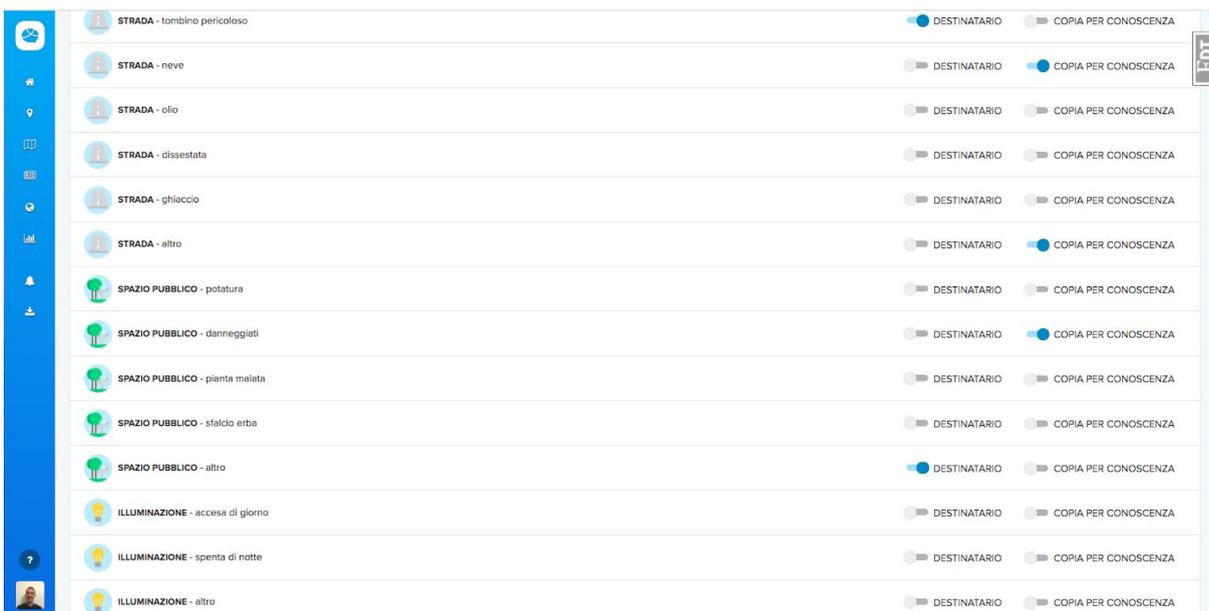
- **Compilare la maschera** con il nome del fornitore/operatore eterno e l’indirizzo email (vedi immagine sottostante)
- Cliccare sul tasto azzurro **“Aggiungi”** (vedi immagine sottostante)



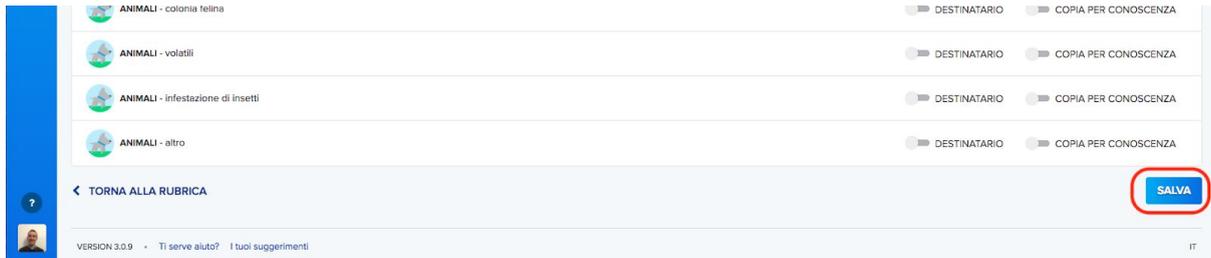
- A questo punto, si è rinviiati direttamente dentro la pagina dell'indirizzo email creato così da poter **associare a esso le tipologie di segnalazioni** che devono essergli inviate attraverso email (vedi immagine sottostante)



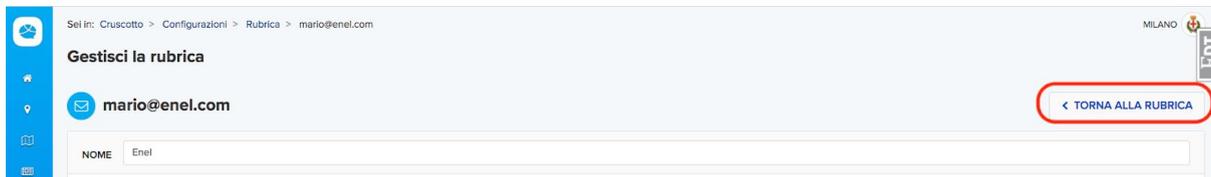
- Per associare le tipologie di segnalazione all'indirizzo email è sufficiente **clickare sul tasto grigio in corrispondenza di “Destinatario” o “Copia per conoscenza”** (a seconda che si desideri far comparire quell'indirizzo email nell'uno o nell'altro compo) così che diventi azzurro (vedi immagine sottostante)



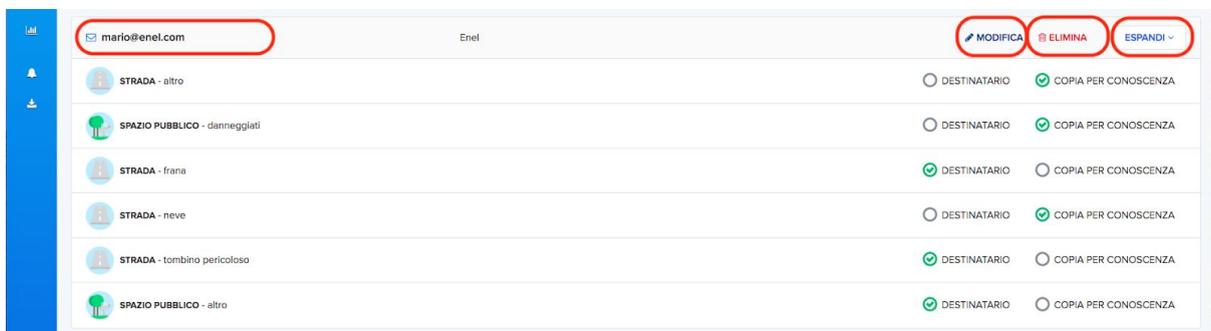
- Conclusa l'associazione si deve cliccare sul tasto azzurro **“Salva”** in fondo alla pagina (vedi immagine sottostante)



- Infine, per tornare alla “Rubrica”, cliccare sul tasto “Torna alla rubrica” nella parte alta della pagina, sulla destra (vedi immagine sottostante)



- In questo elenco di indirizzi email è possibile, senza dover accedere alla pagina di ciascuno, vedere l'anteprima delle tipologie di segnalazione che gli sono state assegnate, modificare le tipologie o cancellare l'indirizzo:
  - **Categorie associate:** cliccare sul tasto bianco “Espandi” nella maschera dell'indirizzo email (vedi immagine sottostante)
  - **Modificare le tipologie:** cliccare su “Modifica” nella maschera dell'indirizzo email (vedi immagine sottostante). Per rendere effettive le modifiche bisogna salvarle. Per salvare le modifiche scorrere le categorie fino a fondo pagina e cliccare su salva.
  - **Cancellare l'indirizzo email:** cliccare su “Elimina”: nella maschera dell'indirizzo email (vedi immagine sottostante)



**N.B.** Se la creazione della rubrica è fondamentale per poter richiamare l'indirizzo email dal tasto "Rubrica" posto nello specchio "Inoltra segnalazioni per email" nel "Dettaglio delle segnalazioni", l'**associazione delle tipologie all'indirizzo email** è necessaria per fare in modo che **nello specchio "Inoltra segnalazioni per email" di ogni segnalazione compaia già, nei campi appositi, l'indirizzo email adeguato** senza che sia necessario riscriverlo (vedi immagine sottostante)

✉ Inoltra Segnalazione per Email RUBRICA

DESTINATARI

✕ giovanni.verga@verga.it

COPIA PER CONOSCENZA

✕ mario@enel.com

NUOVA SEGNALAZIONE, riportata da 2 utenti

- id: #D65
- titolo: Via Alfonso Lamarmora
- descrizione: nessuna
- luogo: Via Alfonso Lamarmora, 1-3, 20122 Milano, Italia <https://maps.google.com/maps?q=loc:45.456300,9.196700>
- tipologia: strada, altro

Includi dati del segnalatore

✉ INVIA MAIL

## E. Avanzate

In questa sezione è possibile archiviare le segnalazioni che hanno "0 segnalatori", risultato di aggregazioni fatte con il vecchio gestionale, e che sono tornate visibili nel nuovo gestionale.

Nel vecchio gestionale queste segnalazioni erano state automaticamente archiviate con l'aggregazione stessa.

Se ci sono segnalazioni da archiviare, nell'apposita area ne verrà indicato il numero (vedi immagine sottostante)

Sel in: Cruscotto > Configurazioni > Configurazioni avanzate

**Configurazioni avanzate**

**Bologna**

SEGNALAZIONI VUOTE MOSTRA

Puoi archiviare automaticamente tutte le segnalazioni che sono rimaste senza segnalatori perché aggregati ad altre.

ARCHIVIA

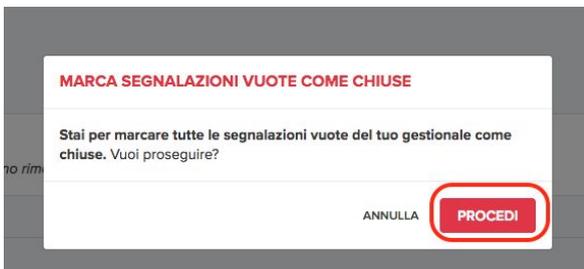
VERSION 3.16 · Ti serve aiuto? I tuoi suggerimenti

Per avviare la procedura di archiviazione bisogna:

- cliccare sul tasto "Archivia" (vedi immagine sottostante)



- confermare due volte la volontà di archiviare le segnalazioni vuote (vedi immagini sottostanti)



- cliccare su “Grazie, ho capito!” per confermare l’avvenuta presa di conoscenza che per archiviare le segnalazioni (soprattutto nel caso ce ne fossero molte) ci potrebbero volere alcuni minuti (vedi immagine sottostante)



- Infine si ritornerà alla schermata iniziale con l’indicazione di “0 segnalazioni vuote” (vedi immagine sottostante)

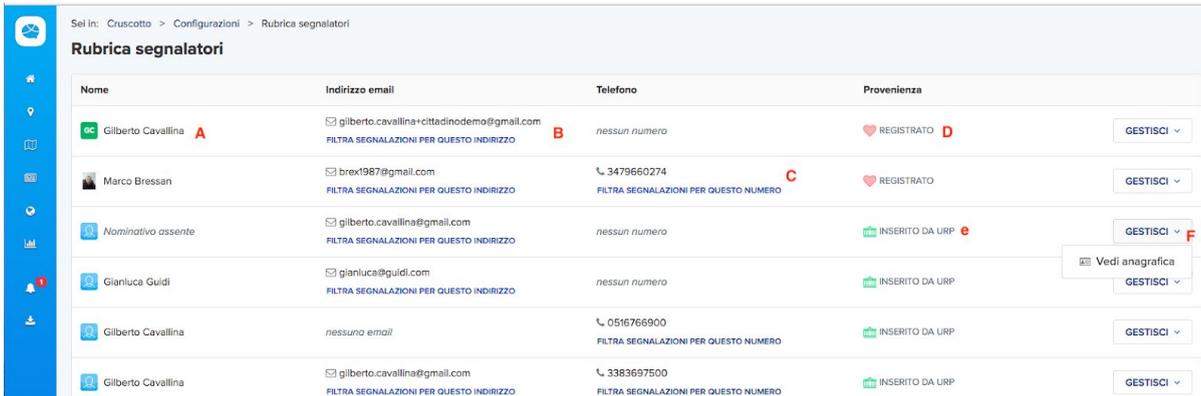


## F. Rubrica segnalatori

In questa sezione sono memorizzati tutti i dati dei cittadini che hanno segnalato con Comuni-Chiamo al Comune oppure la cui anagrafica è stata registrata perché un operatore comunale ha inserito nel gestionale una segnalazione che conteneva i loro dati.

Al momento non è ancora possibile modificare questi dati una volta memorizzati. In quest'area si vedono:

- A. Nome del cittadino
- B. Email con cui è stata inserita la segnalazione
- C. Il suo numero di telefono
- D. Se i dati sono memorizzati perché il cittadino ha segnalato da solo attraverso Comuni-Chiamo (“registrato”)
- E. Se i dati sono memorizzati perché l’anagrafica è stata inserita da un operatore comunale (“inserito da urp”)



Sei in: Cruscotto > Configurazioni > Rubrica segnalatori

### Rubrica segnalatori

Nome	Indirizzo email	Telefono	Provenienza	
 Gilberto Cavallina <b>A</b>	 gilberto.cavallina+cittadinodemo@gmail.com <b>B</b> <small>FILTRA SEGNALAZIONI PER QUESTO INDIRIZZO</small>	nessun numero	 REGISTRATO <b>D</b>	GESTISCI <b>↓</b>
 Marco Bressan	 brex1987@gmail.com <small>FILTRA SEGNALAZIONI PER QUESTO INDIRIZZO</small>	 3479660274 <b>C</b> <small>FILTRA SEGNALAZIONI PER QUESTO NUMERO</small>	 REGISTRATO	GESTISCI <b>↓</b>
 <i>Nominativo assente</i>	 gilberto.cavallina@gmail.com <small>FILTRA SEGNALAZIONI PER QUESTO INDIRIZZO</small>	nessun numero	 INSERITO DA URP <b>E</b>	GESTISCI <b>↓</b> <b>F</b>
 Gianluca Guidi	 gianluca@guidi.com <small>FILTRA SEGNALAZIONI PER QUESTO INDIRIZZO</small>	nessun numero	 INSERITO DA URP	 Vedi anagrafica GESTISCI <b>↓</b>
 Gilberto Cavallina	nessuna email	 0516766900 <small>FILTRA SEGNALAZIONI PER QUESTO NUMERO</small>	 INSERITO DA URP	GESTISCI <b>↓</b>
 Gilberto Cavallina	 gilberto.cavallina@gmail.com <small>FILTRA SEGNALAZIONI PER QUESTO INDIRIZZO</small>	 3383697500 <small>FILTRA SEGNALAZIONI PER QUESTO NUMERO</small>	 INSERITO DA URP	GESTISCI <b>↓</b>

- F. Gestisci: menù da cui è possibile vedere l’anagrafica completa del cittadino e anche il numero di segnalazioni fatte da lui (vedi immagine sottostante)

**DETTAGLI SEGNALATORE**



**Nome** Gilberto Cavallina

**Indirizzo email** gilberto.cavallina+cittadinodemo@gmail.com

**Telefono** nessun numero

**Provenienza**  REGISTRATO

**Data di nascita** 1910-01-01

**Genere** M

**Segnalazioni aggiunte**  N Segnalazioni

[CHIUDI](#)

## H. Modelli risposta

I modelli di risposta servono principalmente per avere una traccia di risposta e velocizzare così il lavoro dell'operatore nel momento in cui risponde ai cittadini. Questi modelli di risposta sono sempre modificabili / personalizzabili prima dell'effettivo invio.

- Cliccando sul tasto **“Gestisci”** si accede all'apposita sezione
- Per creare un nuovo modello di risposta bisogna cliccare sul tasto bianco **“Aggiungi nuova”** (vedi immagine sottostante)

Sei in: Cruscotto > Configurazioni > Modelli di risposta

**Gestisci i modelli di risposte**

Milano [AGGIUNGI NUOVA](#)

**Buca stradale programmata** [ELIMINA](#) [DUPLICA](#)

Gentile cittadino/a,  
la sua segnalazione di buca è stata inserita nel piano lavori. Trimestralmente approviamo il piano e procediamo (in base alla disponibilità del budget) a sistemare le buche segnalate. La ringraziamo per aver segnalato e le auguriamo una buona giornata.

Ufficio Relazioni con il Pubblico  
Comune di Milano  
urp@milano.it

Ven 22 Dicembre, 2017 SCRITTA DA  Mario Rossi (Mario Rossi - URP)

Mostrate 1 - 1 modelli di risposta di 1 totali

VERSION 3.0.9 · [Ti serve aiuto?](#) [I tuoi suggerimenti](#) IT

- Nella maschera di creazione della risposta bisogna inserire:

- **“Titolo”**: il più esplicativo possibile per evitare, in fase di scelta, di fare confusione tra vari modelli (vedi immagine sottostante)
- **“Testo”**: la traccia del testo (vedi immagine sottostante)
- Cliccare sul tasto azzurro **“Aggiungi”** per aggiungere la risposta (vedi immagine sottostante)

**Crea nuova risposta**

**TITOLO**

Segnalazione girata a fornitori

**TESTO**

Gentile cittadino/a,  
la sua segnalazione è stata inoltrata al fornitore di competenza e non avremo risposta la aggiorneremo subito sullo stato di gestione.  
La ringraziamo per aver segnalato e le auguriamo una buona giornata.

Ufficio Relazioni con il Pubblico  
Comune di Milano  
urp@milano.it

CHIUDI **AGGIUNGI**

- Una volta creata la risposta sarà sempre possibile:
  - **Eliminarla**, cliccando sul tasto “elimina” (vedi immagine sottostante)
  - **Duplicarla**, usandola così come base per un altro modello di risposta, cliccando sul tasto “Duplica” (vedi immagine sottostante)
  - Visualizzare la persona che ha creato quella risposta (vedi immagine sottostante)
  - Visualizzare la data di creazione di quella risposta (vedi immagine sottostante)

Segnalazione girata a fornitori

ELIMINA DUPLICA

Gentile cittadino/a,  
la sua segnalazione è stata inoltrata al fornitore di competenza e non avremo risposta la aggiorneremo subito sullo stato di gestione.  
La ringraziamo per aver segnalato e le auguriamo una buona giornata.

Ufficio Relazioni con il Pubblico  
Comune di Milano  
urp@milano.it

Ven 02 Marzo, 2018

SCRITTA DA Mario Rossi (Mario Rossi - URP)

## I. Utenti gestionale

In questa sezione, l’account amministratore può gestire le configurazioni degli utenti comunali registrati in Comuni-Chiamo.

In particolare:

Sel in: Cruscotto > Configurazioni > Account

### Gestisci gli account

Demo AGGIUNGI NUOVO

Nome	Username	Email notifiche	Notifiche	Attivo	
Gloria <b>A</b> VISUALIZZA PROFILO	gloria@comuni-chiamo.com <b>B</b>	gloria@comuni-chiamo.com <b>C</b>	<input checked="" type="checkbox"/> nuova segnalazione <input checked="" type="checkbox"/> assegnazione <b>D</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>E</b>	<b>F</b> GESTISCI
Mirco Luppo - URP VISUALIZZA PROFILO	supportdemo82@comuni-chiamo.com	supporto@comuni-chiamo.com	<input checked="" type="checkbox"/> nuova segnalazione <input checked="" type="checkbox"/> assegnazione	<input checked="" type="checkbox"/>	
Mario Rassi - URP VISUALIZZA PROFILO	sindaco@milano.it	gloria@comuni-chiamo.com	<input checked="" type="checkbox"/> nuova segnalazione <input checked="" type="checkbox"/> assegnazione	<input checked="" type="checkbox"/>	
Gilberto Cavallina VISUALIZZA PROFILO	gilberto.cavallina+demo@comuni-chiamo.com	gilberto.cavallina+demo@comuni-chiamo.com	<input checked="" type="checkbox"/> nuova segnalazione <input checked="" type="checkbox"/> assegnazione	<input checked="" type="checkbox"/>	GESTISCI

Menu F: Gestisci permessi, Gestisci notifiche, Resetta password aggiornata il 2018-05-14, Disabilita Account

- A. Nome dell'utente comunale e possibilità di visualizzare il suo profilo** anche per modificare le notifiche via mail che l'utente comunale riceve da Comuni-Chiamo (*vedi paragrafo I.1 poco sotto*)
- B. Mail con cui l'utente comunale è registrato** a Comuni-Chiamo (e quindi con cui fa il login)
- C. Mail in cui l'utente comunale riceve le notifiche** da Comuni-Chiamo
- D. Il tipo di notifiche mail** che l'utente comunale riceve (o non riceve) da Comuni-Chiamo:
- spunta verde = notifica mail attiva
  - croce grigia = notifica mail disattiva
- E. Stato dell'account comunale:**
- spunta verde = account attivo
  - croce rossa = l'account non è mai stato attivato dall'utente comunale
- F. Gestisci: menù in cui gestire altre opzioni dell'account** (*vedi paragrafo I.2 poco sotto*)
- G. Aggiunta di un nuovo account comunale** (*per il momento questo tasto rimanda ancora alla creazione degli account comunali nel vecchio gestionale a cui si accede con le stesse credenziali*)

## I.1 Profilo dell'utente comunale

L'account amministratore può visualizzare il profilo di ciascun utente comunale e apportare una serie di modifiche.

1. Può **modificare i dati di base dell'operatore comunale** cliccando su "Modifica" e poi su "salva" (vedi immagine sottostante)

Dati personali		MODIFICA
Sig./Sig.ra	Sig.	
Nome	Support	
Cognome	Comuni-Chiamo	
Nome visualizzato nel gestionale	Support Comuni-Chiamo	
Nome visualizzato nella chat	@ support.comuni-chiamo.24454	
Data di nascita	2017-04-19	
Email per notifiche	info@comuni-chiamo.com	
Scegli il tuo colore	Blu Notte	
		SALVA

2. Può **modificare le notifiche email che l'operatore comunale riceve** da Comuni-Chiamo cliccando sul simbolo dell'interruttore (azzurro = notifica attiva / grigio = notifica disattiva) e poi su "salva" (vedi immagine sottostante)

Ricevi notifiche via email	
Viene aggiunta una nuova segnalazione ⓘ	<input type="checkbox"/>
Vieni assegnato ⓘ	<input checked="" type="checkbox"/>
C'è una nuova attività ⓘ	<input checked="" type="checkbox"/>
SALVA	

- **“Viene aggiunta una nuova segnalazione”**: ricevi una mail quando viene aggiunta una nuova segnalazione in linea con le categorie visibili all'account
- **“Vieni assegnato”**: ricevi una mail quando vieni assegnato a una segnalazione
- **“C'è una nuova attività”**: ricevi una mail ogni volta che viene fatta una nuova attività all'interno di una segnalazione a cui si è stati assegnati

3. Può **modificare le categorie di segnalazioni che quel singolo utente vede**. Per farlo bisogna seguire questi passaggi:

- Cliccare su “Modifica” (vedi immagine sottostante)

## Categorie visibili



 **ANIMALI**  
animali randagi  
animali abbandonati  
ratti e roditori  
colonia felina  
volatili

- Cliccare sul simbolo della freccia rivolta verso il basso per aprire la tendina della categoria corrispondente (vedi immagine sottostante)

---

## Categorie visibili

CHIUDI

 <b>ANIMALI</b>	<b>5/7</b> 
 <b>EDIFICI PUBBLICI</b>	<b>9/9</b> 
 <b>RIFIUTI</b>	<b>9/9</b> 

- Scegliere le sottocategorie da rendere visibili (o non visibili) cliccando sul simbolo dell'interruttore corrispondente (azzurro = sottocategoria

attiva / grigio = sottocategoria disattiva)

## Categorie visibili

CHIUDI

The screenshot shows a settings panel titled 'Categorie visibili' for the 'ANIMALI' category. At the top right, there is a 'CHIUDI' button. The main content area has a red box highlighting the top section, which includes the category name 'ANIMALI' with a dog icon, the count '5/7' with an upward arrow, and a 'SELEZIONA TUTTI' button. Below this, there is a list of sub-categories with toggle switches: 'animali randagi' (active), 'animali abbandonati' (inactive), 'ratti e roditori' (active), 'colonia felina' (active), 'volatili' (inactive), 'infestazione di insetti' (active), and 'altro' (active).

Categoria	Stato
ANIMALI	5/7
SELEZIONA TUTTI	Attivo
animali randagi	Attivo
animali abbandonati	Disattivo
ratti e roditori	Attivo
colonia felina	Attivo
volatili	Disattivo
infestazione di insetti	Attivo
altro	Attivo

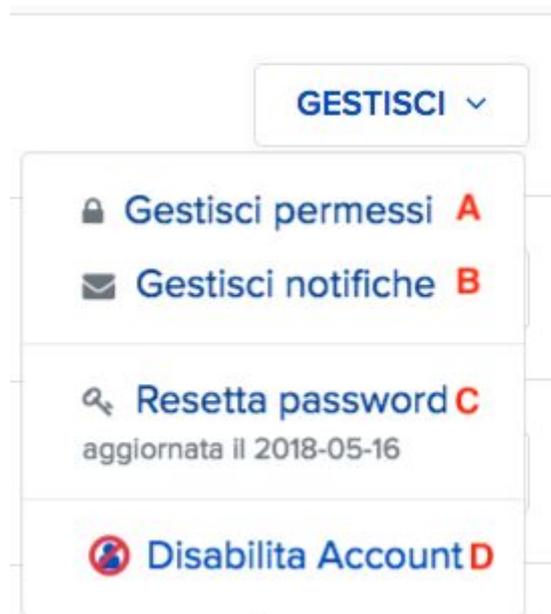
- Cliccare su "Salva" in fondo all'elenco delle categorie

The screenshot shows the bottom part of a category list. It contains three categories: 'STRADA' (16/16), 'ARREDO URBANO' (7/7), and 'ILLUMINAZIONE' (5/5). At the bottom right, there is a blue button with the text 'SALVA', which is highlighted with a red box.

STRADA	16/16
ARREDO URBANO	7/7
ILLUMINAZIONE	5/5

**SALVA**

## I.2 Gestisci: menù in cui gestire altre opzioni dell'account

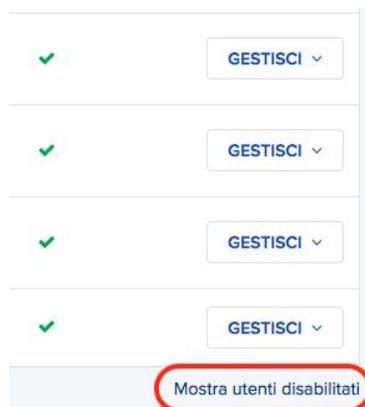


- A. **Gestisci i permessi:** rimanda alla sezione in cui decidere quali categorie di segnalazione l'utente può vedere o non vedere
- B. **Gestisci notifiche:** rimanda al profilo dell'account comunale in cui decidere quali notifiche via mail deve ricevere
- C. **Resetta password:** si invia all'account comunale una nuova password che compare anche in sovraimpressione fino a quando non verrà ricaricata la pagina (vedi immagine sottostante)

## Gestisci gli account

La nuova password dell'utente gloria@comuni-chiamo.com è **7Q3H7XMA**

- D. **Disabilità Account:** tasto per disabilitare l'account comunale. È possibile vedere l'elenco degli account disabilitati cliccando, in fondo alla pagina, sul link **"Mostra utenti disabilitati"** (vedi immagine sottostante)



All'interno dell'area "Mostra utenti disabilitati" è possibile riattivare un account seguendo questi passaggi:

- cliccare su "Gestisci" (vedi immagine sottostante)



- cliccare su "Abilita account" (vedi immagine sottostante)



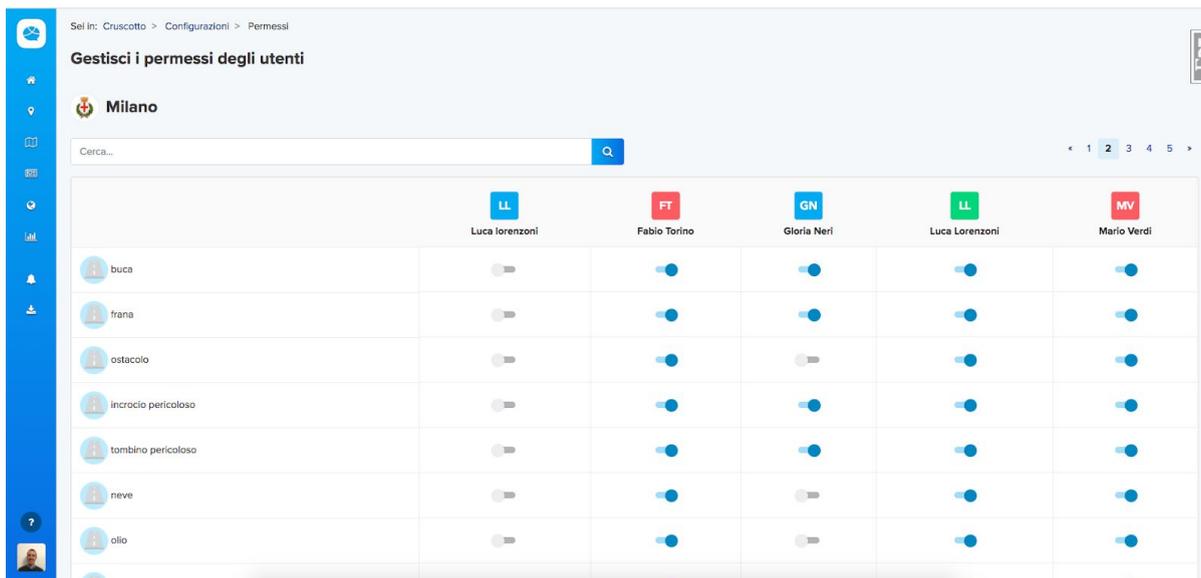
## J. Categorie utente

Per differenziare le responsabilità degli account e le informazioni a cui possono accedere, **l'account amministratore potrà definire quali categorie, ogni account comunale, potrà visualizzare.**

Questa funzionalità è disponibile solo per l'account amministratore.

In questa sezione, quindi, verrà illustrato come definire quali tipologie di segnalazione ogni account potrà visualizzare nel proprio Cruscotto.

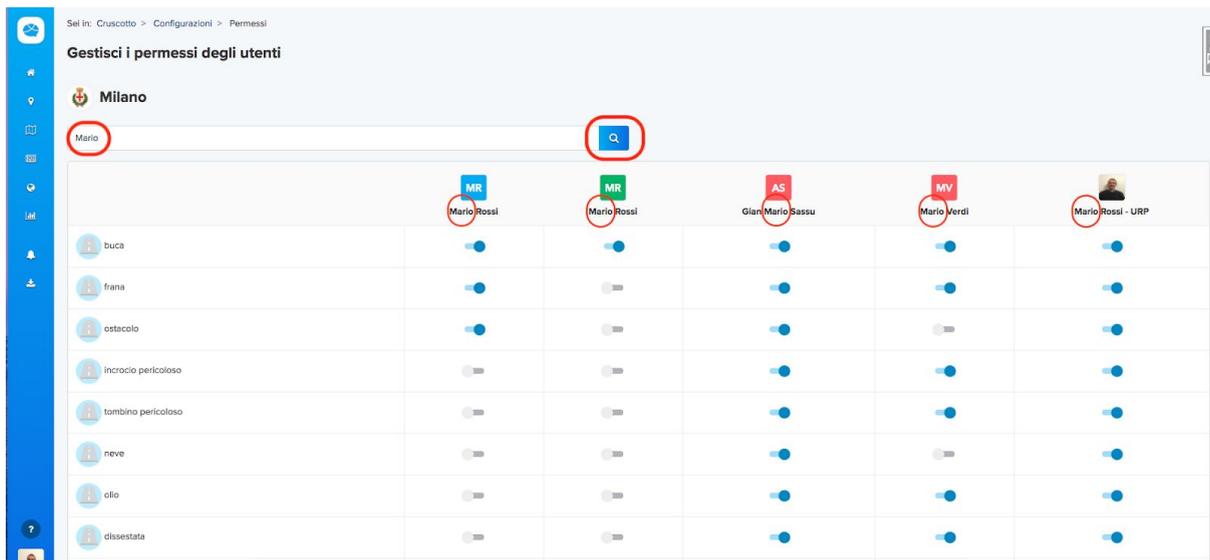
- Cliccando su "Gestisci" si accede all'area (vedi immagine allegata)



- Per associare le tipologie di segnalazione a ogni account è sufficiente **clickare sul simbolo grigio in corrispondenza di ogni tipologia così da farlo diventare azzurro** (vedi immagine sottostante)
- Per togliere l'associazione, bisogna cliccare sul simbolo azzurro in corrispondenza di ogni tipologia per farlo diventare grigio (vedi immagine sottostante)

	LL Luca Lorenzoni	FT Fabio Torino	GN Gloria Neri	LL Luca Lorenzoni	MV Mario Verdi
buca	<input checked="" type="checkbox"/>				
frana	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
ostacolo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
incrocio pericoloso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
tombino pericoloso	<input checked="" type="checkbox"/>				
neve	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
olio	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
dissestata	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
ghiaccio	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
altro	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
accesa di giorno	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
spenta di notte	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

- Per trovare più velocemente un collega, invece di sfogliare le pagine, è possibile usare il **campo di ricerca** apposito. Si può effettuare una ricerca scrivendo il nome del collega e cliccando sul simbolo azzurro della lente di ingrandimento (vedi immagine sottostante)



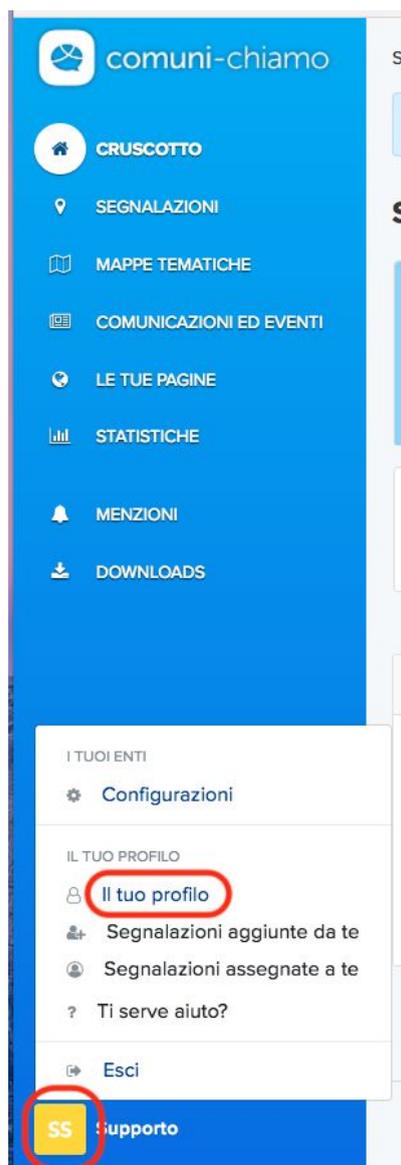
**N.B.** Quando si crea un account, di default sarà attiva l'associazione con tutte le tipologie di segnalazione.

## 3.2 Il tuo Profilo

Nell'area "Il tuo profilo" ogni account comunale può modificare i propri dati personali oltre che indirizzi email associati a Comuni-Chiamo, la password e le notifiche email da ricevere.

Per accedere bisogna:

- Sul Menù Principale cliccare, in basso, **sul quadratino in corrispondenza del proprio nome** (vedi immagine sottostante)
- Nel menù a tendina che si apre, cliccare su **"Il tuo profilo"** (vedi immagine sottostante)



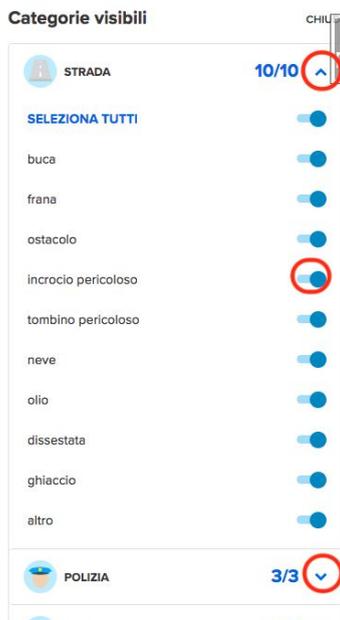
In questa pagina:

- Gli **account amministratori** del Comune possono modificare:
  - le **categorie di segnalazioni** visibili dal proprietario del profilo sul Cruscotto. Per farlo devono:
    - cliccare su “Modifica” (vedi immagine sottostante)

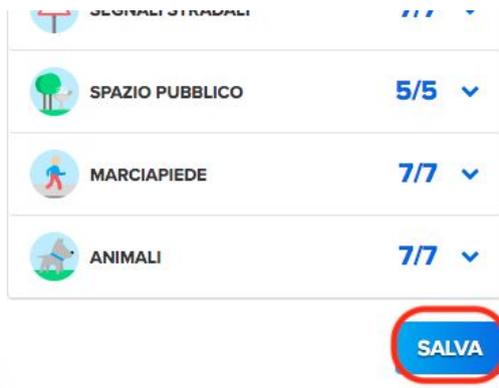
## Categorie visibili



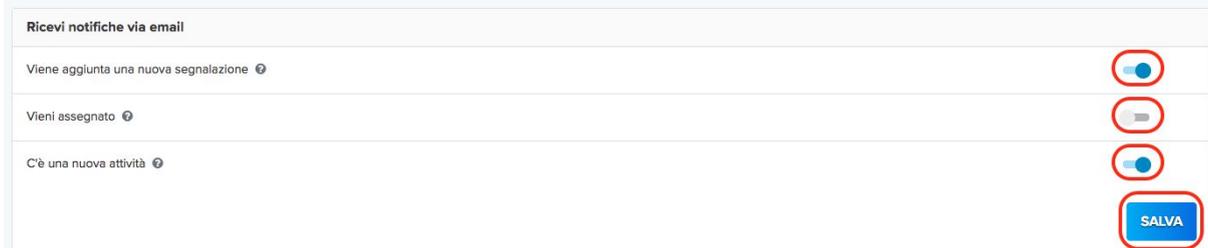
- cliccare sul simbolo della freccia rivolta verso il basso in corrispondenza della categoria di interesse (vedi immagine sottostante)
- cliccare sui simboli grigi in corrispondenza della tipologia della segnalazione per attivare la visibilità (vedi immagine sottostante)
- cliccare sui simboli azzurri in corrispondenza della tipologia della segnalazione per disattivare la visibilità (vedi immagine sottostante)



- cliccare sul tasto azzurro “salva” in fondo alla colonna delle categorie



- le **notifiche email** quando viene aggiunta una nuova segnalazione corrispondente a una categoria/tipologia di segnalazione che l'account proprietario del profilo può visualizzare nel Cruscotto. Per farlo:
  - In fondo alla pagina de “Il tuo Profilo”, nella sezione “**Ricevi notifiche via mail**”, cliccare in corrispondenza della del simbolo grigio/azzurro per attivare/disattivare la ricezione delle email di notifica (vedi immagine sottostante)
  - Cliccare sul tasto azzurro “**Salva**” per salvare la modifica (vedi immagine sottostante)



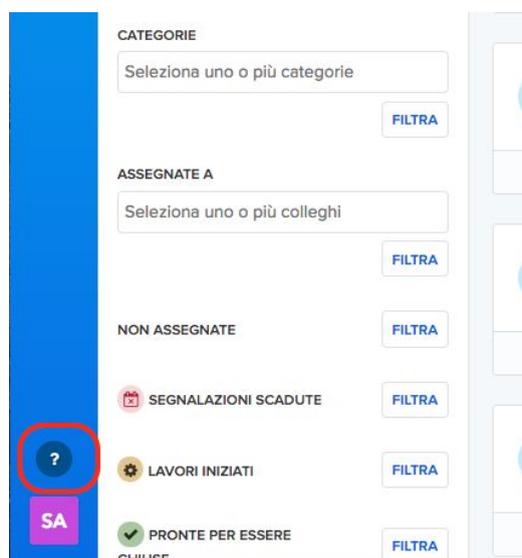
- Gli **account proprietari del profilo** possono modificare:
  - I dati personali
  - La propria password
  - Le notifiche email che gli arrivano

## 3.3 Supporto Tecnico e Suggerimenti

### 3.3.1 Supporto tecnico

Se **non si ricorda come svolgere determinate azioni** oppure sembra che **qualcosa tecnicamente non funzioni**, contattateci dal form interno alla piattaforma che si apre cliccando:

- Sul **simbolo del punto interrogativo** nella parte inferiore del Menù Principale (vedi immagine sottostante)



- Sul link **“Ti serve aiuto”** che si trova **in fondo a ogni pagina della piattaforma** oppure come **voce della tendina** che si apre cliccando sul quadratino colorato in corrispondenza del proprio nome (vedi immagini sottostanti)



Dopo aver descritto il problema - e se possibile anche aver allegato un'immagine che lo illustra -, per inviare il messaggio è sufficiente cliccare sul tasto blu “Invia” (vedi immagine sottostante)

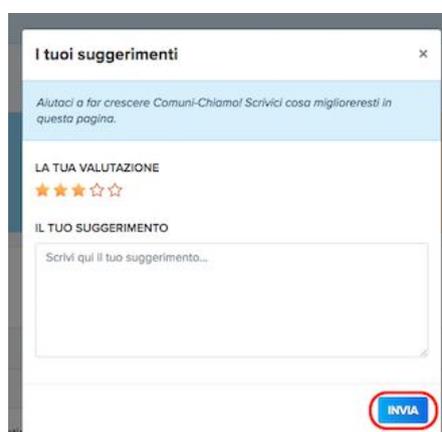


### 3.3.2 Suggerimenti

Nel caso desideriate **inviarci suggerimenti per il miglioramento di funzionalità presenti o l'aggiunta di nuove**, potete farlo cliccando sul link **"I tuoi suggerimenti"** che si trova in fondo a ogni pagina della piattaforma (vedi immagine sottostante).

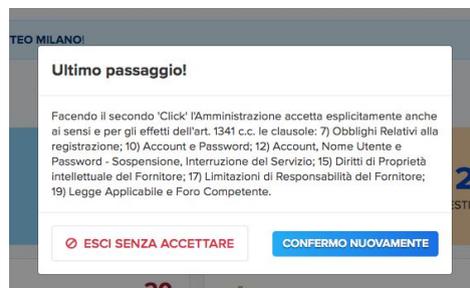
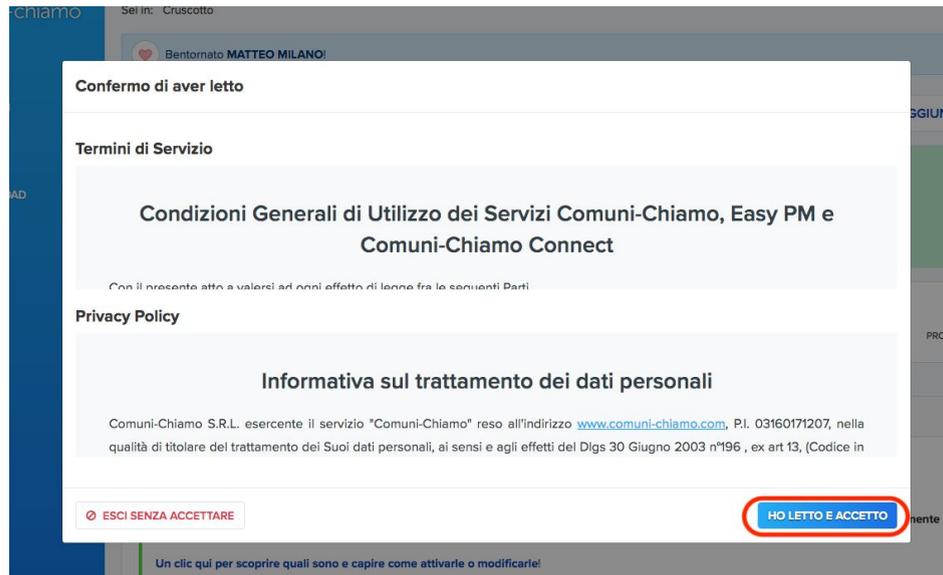


Nel form, oltre a compilare il campo di descrizione con i suggerimenti, è possibile anche valutare l'attuale funzionalità - se già presente - con un numero di stelline che va da 1 a 5. Per inviare il suggerimento è sufficiente cliccare sul tasto azzurro "Invia" (vedi immagine sottostante).



## 3.4 Accettazione privacy utenti comunali

Per attivare il proprio profilo ogni operatore comunale deve prendere visione e dare doppia accettazione delle “Condizioni Generali dei Servizi Comuni-Chiamo”.



Nel caso non venissero accettate le condizioni di servizio l'operatore comunale viene disconnesso da Comuni-Chiamo e il suo account non attivato.



Per supporto tecnico:

[supporto@comuni-chiamo.com](mailto:supporto@comuni-chiamo.com)