

MANUALE D'USO SensorCivico

URP



INDICE

INTRODUZIONE

COME FUNZIONA IL SISTEMA PER L'UTENTE

HOME PAGE per gli UTENTI

SEGNALAZIONI/RECLAMI

COME FUNZIONA IL SISTEMA PER L'URP

ACCESSO: FRONTEND-BACKEND

HOME PAGE per i funzionari URP

LE MIE ATTIVITA'

SETTINGS

NOTIFICHE

INTRODUZIONE

La piattaforma SensorCivico è un'estensione del progetto Comun Web, nato nel 2012 come progetto del Consorzio dei Comuni Trentini per offrire una soluzione informatica omogenea a tutti gli enti interessati ad un portale di comunicazione su piattaforma condivisa. In Comun Web, tra cittadini e amministrazione vi è una relazione attiva che l'estensione SensorCivico permette di rafforzare ulteriormente.

Infatti attraverso tale piattaforma i cittadini possono formulare suggerimenti, segnalazioni e reclami su mappa per il miglioramento della qualità dei servizi offerti dall'Amministrazione e per migliorare la vivibilità sul territorio.

Il comune utilizza dunque SensorCivico per gestire l'intero processo di segnalazione che si può suddividere in fasi:

- presa in carico della segnalazione
- assegnazione all'ufficio, e quindi ad un operatore comunale, di competenza
- risoluzione e chiusura della segnalazione

tutto garantendone la massima trasparenza.

In questo iter le fasi di presa in carico, di assegnazione e un'attività di controllo saranno a carico della figura di funzionario dell'URP. I compiti saranno quindi quelli di:

- Leggere e monitorare le segnalazioni in ingresso;
- Assegnare all'ufficio di competenza tale segnalazione per essere risolta;
- Monitorare tutto il processo: infatti se una segnalazione non viene chiusa nei tempi adeguati sarà necessario un intervento.

COME FUNZIONA IL SISTEMA PER L'UTENTE

Per partecipare a SensorCivico è richiesta l'autenticazione; il visitatore non autenticato può solo visualizzare le segnalazioni pubbliche.



Gli utenti già iscritti a SensorCivico possono autenticarsi con indirizzo email e password nel box "Sei già iscritto? Accedi subito!" visibile in basso a sinistra.

Gli utenti non ancora iscritti dovranno registrarsi nell'applicazione attraverso il form presente nel box *"Non sei ancora iscritto? Bastano 5 secondi per registrarsi!"* visibile in basso a destra.

Il processo di registrazione richiede all'utente tre informazioni:

- il nome e cognome
- l'indirizzo email
- una password di accesso

Successivamente viene richiesto l'inserimento di un codice captcha antispam.

Il sistema impedisce la registrazione di indirizzi email già presenti nella base utenti e verifica che la password rispetti i requisiti previsti dalla configurazione del sistema eZPublish ospitante (ad esempio: la password non può essere "password").

Al completamento del processo di registrazione viene inviata un'email all'indirizzo specificato con le istruzioni per attivare il profilo e viene visualizzato un box informativo azzurro che avvisa l'utente che fino a quando non avrà attivato il suo profilo, ogni sua attività sarà moderata



All'utente "in fase moderazione" è concesso l'inserimento di segnalazioni che tuttavia non saranno rese pubbliche e non è concesso l'inserimento di commenti.

La fase di moderazione ha lo scopo di proteggere l'applicazione da registrazioni spam, mantenendo comunque il processo di registrazione rapido e subito efficace.

HOME PAGE per gli UTENTI

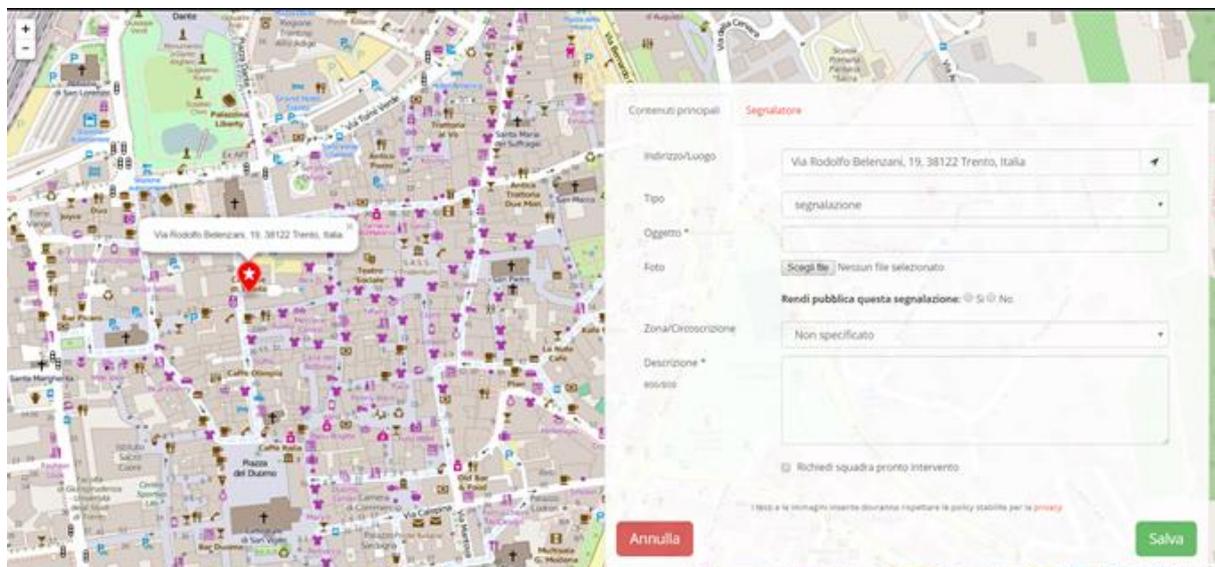


La home page per l'utente presenta le seguenti voci di menù che sono le stesse nell'intero sistema:

- Informazioni
- Segnalazioni: dove l'utente può vedere tutte le segnalazioni pubbliche
- Le mie attività: dove l'utente può vedere le proprie segnalazioni effettuate.
- Segnala: da qui l'utente viene indirizzato alla form per inviare un reclamo
- Icona del profilo: premendo sulla freccetta accanto all'icona l'utente potrà modificare il profilo e attivare le notifiche che desidera ricevere.

SEGNALAZIONI/RECLAMI

Per inserire una segnalazione, l'utente può utilizzare sia la voce di menù "Segnala" che il bottone rosso "Segnala" presente nel box centrale della home page. La schermata che si aprirà è la seguente:



L'utente dovrà potrà quindi:

- Premere sulla mappa per selezionare l'indirizzo e il puntatore si sposterà, oppure utilizzando la textbox può scrivere parte dell'indirizzo che verrà ricercato e selezionato automaticamente
- Selezionare un tipo tra quelli di default nella checkbox
- Scrivere un oggetto
- Caricare una foto utilizzando il pulsante "scegli file"
- Spuntare sì o no sulla base che si desidera la propria segnalazione pubblica, ossia leggibile da qualsiasi altro utente, o no.
- Aggiungere una descrizione

I campi contrassegnati da un asterisco (*) sono obbligatori

Una volta che viene salvata la segnalazione essa viene presa in carica da un responsabile URP. L'utente, se ha spuntato la ricezione della notifica nel menù account (icona omino in alto a destra) riceverà una mail per mostrare che la segnalazione è andata a buon fine.

MODALITA' DI ACCESSO AL SISTEMA

ACCESSO: FRONTEND-BACKEND

Tutti i siti della piattaforma Comun Web hanno due modalità di accesso

- Un accesso alla pagina visualizzabile, quindi l'url diretto. Esempio:
<http://www.comune.rivadelgarda.tn.it/>
- Un accesso amministrativo a cui si accede aggiungendo all'url del sito/backend quindi ad esempio:
<http://www.comune.rivadelgarda.tn.it/backend>

Queste due modalità di accesso avranno visualizzazioni diverse, ma hanno gli stessi contenuti (database) e lo stesso motore di ricerca. Per compiere qualsiasi operazione è possibile utilizzare sia l'accesso di backend che di frontend. Consigliamo tuttavia di utilizzare sempre, per semplicità d'uso, solo il secondo.

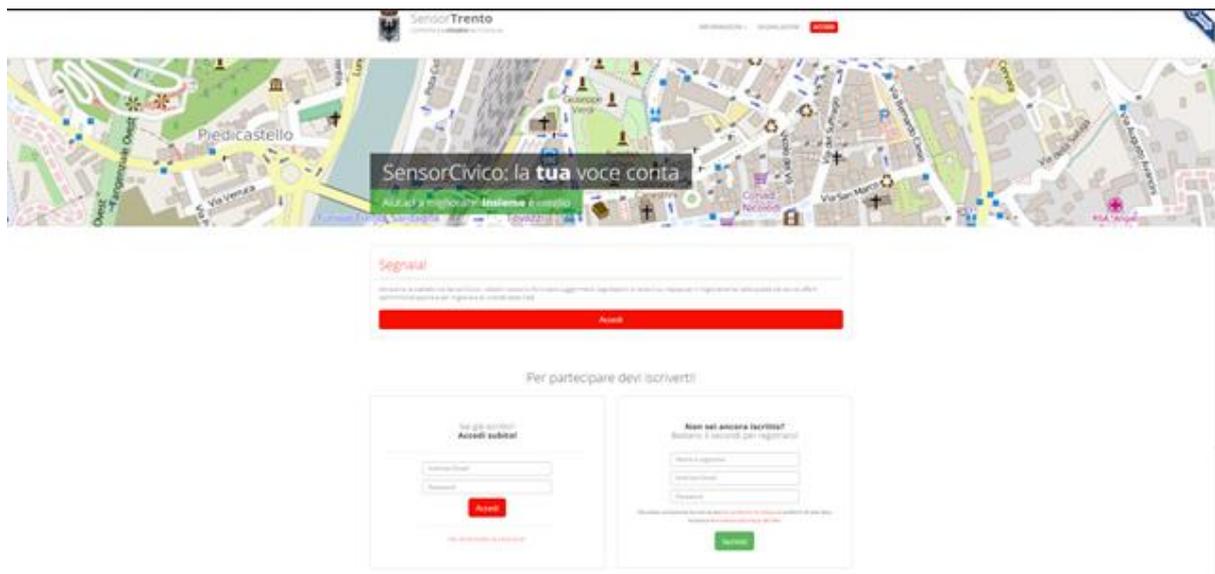
ACCESSO A SensoRcivico

I siti dei comuni che hanno attivato SensoRCivico avranno installato l'estensione Sensor a cui si accederà aggiungendo /sensorcivico all'indirizzo URL.

Esempio: <http://www.comune.rivadelgarda.tn.it/sensorcivico>

COME FUNZIONA IL SISTEMA PER L'URP

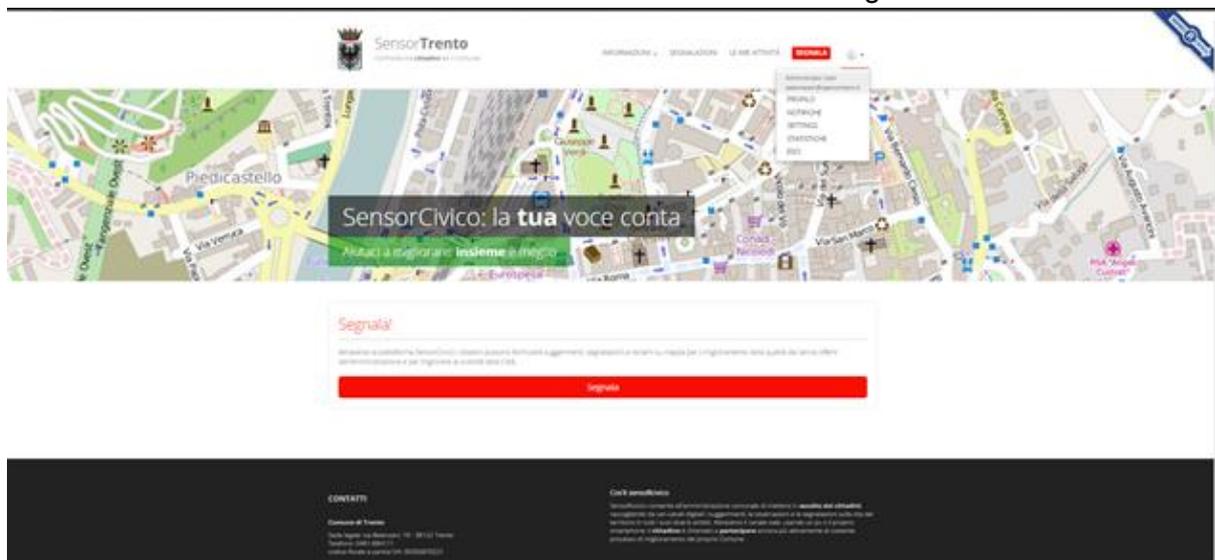
L'utente URP, per poter utilizzare il sistema necessita di un apposito account che solitamente viene preventivamente creato e comunicato.



Verrà richiesto quindi di inserire indirizzo Email e Password nelle apposite caselle di testo del riquadro “accedi subito”, e cliccare su Accedi.

HOME PAGE per i funzionari URP

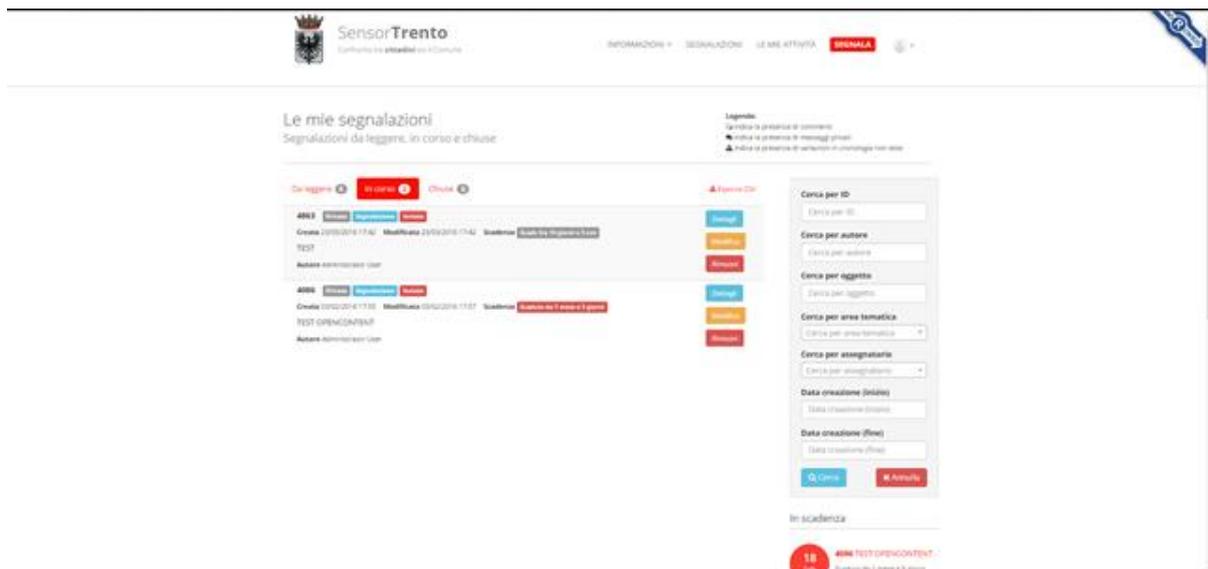
Una volta effettuato l’accesso l’utente URP verrà rediretto sulla seguente schermata:



Rispetto al menù accessibile ai cittadini, l’utente URP ha due voci che saranno differenti: “le mie attività” e “settings”.

LE MIE ATTIVITA’

Selezionando tale voce, verranno visualizzate tutte le segnalazioni a proprio carico nel seguente modo:



Si può notare come le segnalazioni siano divise in:

- Da leggere
- In carico
- Chiuse

Inoltre è presente un motore di ricerca, che permette di ricercare le segnalazioni secondo diversi filtri, semplicemente utilizzando le caselle di testo apposite sulla destra.

Quando una segnalazione viene aperta, passa automaticamente dallo stato “da leggere” allo stato di “in carico”, ciò per l’utente del sistema sta a significare che la propria segnalazione è stata letta e si sta lavorando per risolverla. Quindi tale cambiamento sarà notificato all’utente via mail.

La schermata che si aprirà all’urp premendo sul pulsante blu “la seguente:



L’urp potrà quindi:

- **Commentare la segnalazione:** inserendo il commento nell’apposita textbox e premendo su pubblica il commento.

NB: il commento sarà pubblico o privato sulla base della tipologia della segnalazione



Impostazioni delle notifiche

Notifiche aggiornamento segnalazioni	
Azione	Email
<input type="checkbox"/> Creazione di una segnalazione Ricevi una notifica alla creazione di una segnalazione	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Assegnazione di una segnalazione Ricevi una notifica quando una tua segnalazione è assegnata a un responsabile	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Convolgimento di un osservatore Ricevi una notifica quando un osservatore viene coinvolto in una segnalazione	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Commento a una segnalazione Ricevi una notifica quando viene aggiunto un commento ad una tua segnalazione	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Intervento terminato Ricevi una notifica quando un responsabile ha completato l'attività che riguarda una tua segnalazione	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Chiusura di una segnalazione Ricevi una notifica quando una tua segnalazione è stata chiusa	<input checked="" type="checkbox"/>

[Salva le impostazioni](#)

È consigliabile, per chi lavora su tale piattaforma, che tutte le notifiche siano attivate sulla propria casella email, in modo che ogni qualvolta venga messa in atto una delle azioni elencate, si riceva una notifica al indirizzo di posta elettronica.

Per eliminare o ri-aggiungere le notifiche è necessario spuntare sulla casella Email a destra e una volta finito cliccare su “Salva le impostazioni” in basso a sinistra.

MODIFICA IMPOSTAZIONI GENERALI HOME PAGE

La home page di SensoRcivico è personalizzabile dal Comune; si può infatti modificare il logo, il titolo del sito, il box e i testi accessibili dalla voce del menù informazioni.

Per fare questo accedere alla voce di menù con l'icona del profilo e selezionare settings:



Settings

Modifica impostazioni generali
 Modifica informazioni Sensor
 Riferimento per il cittadino: **Administrator User** [Modifica](#)

Utenti	Cerca	
Operatori	Francesco Nardelli francesco.nardelli@opencontent.it	<input type="checkbox"/>
Aree tematiche	Sara Turrini sara.turrini92@gmail.com	<input type="checkbox"/>
Punti sulla mappa	Esporta in CSV	

CONTATTI

Contatta il comune...

Sensor Civico è flessibile

Una volta aperta tale schermata, selezionare l'icona di modifica accanto alla scritta “Modifica impostazioni generali”