



Comune di Marino

Città metropolitana di Roma Capitale

COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

SEGNALAZIONI- CORRETTO UTILIZZO DEI CANALI

Le segnalazioni dei cittadini sono un importante supporto all'attività istituzionale ed è per questo che l'Amministrazione ha messo a disposizione dei canali di comunicazione dedicati. Vogliamo sottolinearli nuovamente specificandone il corretto utilizzo:

1) PROTOCOLLO GENERALE (protocollo@pec.comune.marino.rm.it)

È il canale ufficiale per comunicare con il Comune di Marino. Ogni richiesta formale deve essere inoltrata alla pec di riferimento che riceve sia indirizzi certificati che mail normali.

Per quanto riguarda le segnalazioni /reclami/suggerimenti gli stessi possono essere inoltrati compilando il modulo predisposto reperibile sul portale istituzionale www.comune.marino.rm.it nella sezione **COME FARE PER**.

2) CENTRALE OPERATIVA POLIZIA LOCALE- 0693662.300

La Centrale Operativa è attiva tutti i giorni, compresi i festivi, dalle ore **8:00** alle ore **20:00** per i **cittadini** che hanno necessità di segnalare problematiche, situazioni emergenziali, incidenti stradali e viabilità.

3) MUNICIPIUM

Applicazione scaricabile gratuitamente sullo smartphone che costituisce uno strumento facilitatore per il cittadino per segnalare problemi inerenti perdita acqua, presenze di buche, caditoie ostruite, disservizi nella gestione del servizio porta a porta. Le categorie sono chiaramente indicate nell'applicazione. Il cittadino è invitato ad indicare il numero civico (se presente) pertinente al luogo della segnalazione perché lo strumento, essendo georeferenziato, acquisisce il dato nel momento in cui si trasmette una foto o si invia la segnalazione. L'Applicazione prevede automaticamente una notifica push al cittadino di "presa in carico". Questo, naturalmente, non significa risoluzione del problema ma notifica che la segnalazione è arrivata a destinazione all'ufficio che deve esaminare il caso, verificare e chiudere la segnalazione. I tempi di risoluzione variano a seconda della problematica e il cittadino riceverà una notifica push "chiusa". La notifica "archiviata" si utilizza nel caso in cui la segnalazione non sia di competenza e risolta telefonicamente o per mail. Oltre alle notifiche push non vengono inviate mail di riscontro al cittadino che, invece, viene avvisato se occorrono ulteriori informazioni qualora il caso segnalato non sia chiaro o necessiti di specifiche.

4) GUASTI ACQUA- ACEA ATO 2

Numero verde 800130335

- Attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7

- Gratuito da rete fissa e cellulare

- Dotarsi del codice di avviamento postale per il quale si vuole segnalare il guasto (CAP)

5) GUASTI ILLUMINAZIONE PUBBLICA

Soc. CITELUM SA- Gestione illuminazione pubblica e impianti semaforici

Utilizzare segnalazione.guasti@citelum.it Numero Verde **800600323**

IL DIRIGENTE AREA I
Dott.ssa Ludovica Iarussi



Comune di Marino **Città metropolitana di Roma Capitale**

Municipium App Marino, l'esperienza è tra le cinque migliori a livello nazionale

Municipium App è entrato nella gestione della comunicazione istituzionale del Comune di Marino il 24.03.2017. Oggi, a due anni di distanza, tiriamo le somme per valutare come questo servizio gratuito, scaricabile sull'App Store e Google Play, abbia effettivamente facilitato, innescando un ciclo virtuoso, l'interazione tra cittadini ed Ente. Grazie alle mappe interattive, alla geolocalizzazione delle segnalazioni, alle informazioni sui servizi, alle news ed eventi e, soprattutto, alla consultazione dei calendari del servizio porta a porta, questa applicazione è entrata nell'uso di ben 7746 utenti, tanti sono ad oggi i dispositivi collegati. Municipium App, come ha reso noto il Gruppo Maggioli che ha fornito il servizio, rientra tra le migliori **cinque esperienze a livello nazionale** su oltre 450 installazioni ad oggi attivate.

"La nostra priorità" ha detto il Sindaco di Marino Avv. Carlo Colizza "era quella di garantire un servizio concreto e veloce al cittadino, in un momento in cui il tempo diventa ogni giorno più importante. La possibilità offerta dall'applicazione di scattare, in ogni momento della giornata, una foto geolocalizzata e documentare così un problema ci è sembrata una buona opportunità per facilitare i cittadini. Lo smartphone, infatti, è un oggetto che affianca naturalmente i nostri gesti quotidiani. La diffusione di questa modalità consente anche ai tecnici comunali di avere maggiori dettagli sugli interventi da mettere in atto sul territorio".

La fase di start-up del servizio ha visto un grande dispendio di energie e attività per individuare i referenti interni e creare una rete efficace. Una volta completato il data-entry delle informazioni utili, delle mappe (circa 285 voci correlate a contatti telefonici e mail), successivamente implementato con i calendari del porta a porta e con tutte le altre informazioni sulla nuova gestione dei rifiuti, l'impegno è stato quello di esplicitare ai cittadini le corrette modalità di utilizzo dei canali informativi e comunicativi. Si è chiarito che per le istanze di parte era obbligatorio utilizzare l'indirizzo PEC del protocollo generale; per le segnalazioni (che prima transitavano esclusivamente sulla mail dell'URP o su altre mail) si doveva utilizzare il canale prioritario di Municipium App e, infine, per la protezione civile e le emergenze il numero telefonico dedicato messo a disposizione della Centrale Operativa della Polizia Locale. Finalmente, oggi assistiamo alla quasi scomparsa delle segnalazioni attraverso il modulo cartaceo e alla gestione di circa 3434 segnalazioni con 19968 notifiche push comprese quelle relative alle news ed eventi. Abbiamo contestualmente chiarito che la notifica push della "presa in carico" che arriva sullo smartphone avverte che "la segnalazione è stata visionata e si stanno mettendo in atto tutte le azioni possibili per avviare al problema". Una nuova notifica push "chiusa" avvisa che il problema è stato risolto. Ogni informazione diversa viene comunicata con l'invio di una mail. E' opportuno scaricare sempre l'ultimo aggiornamento disponibile sull'App Store per utilizzare al meglio il servizio. Municipium App, i cui contenuti richiedono un aggiornamento continuo, è sicuramente un supporto per il processo di digitalizzazione e sviluppo tecnologico su cui il nostro Ente ha sempre puntato per eliminare progressivamente i processi cartacei adempiendo al Codice dell'Amministrazione Digitale. Grazie alle professionalità interne e a un buon lavoro di squadra il servizio potrà rendere sempre più puntuale e veloce il rapporto con il cittadino, obiettivo basilare per un Ente di prossimità.

IL DIRIGENTE AREA I

(Dott.ssa  Ludovica Iarussi)

informatica

**Maggioli
News**
N. 2 2019

CONSULENZA & SERVIZI IN OUTSOURCING

Bimestrale di soluzioni informatiche e servizi per la P.A.



EDITORIALE

La Pubblica Amministrazione
al tempo della cybersecurity 2

RTD NEWS

1° aprile 2019:
è iniziata la rivoluzione del Cloud della PA 3

CASI DI ECCELLENZA

La digitalizzazione
dell'Unione dei Comuni della Valdera 5

SPECIALE

Supporto organizzativo
per il management della P.A. 7

CASI DI ECCELLENZA

Comune di Marino:
l'App Municipium compie due anni.
Il servizio raggiunge oggi 7359 utenti 11

Comune di Castelfranco Emilia:
la progettazione e realizzazione
di uno Sportello Polifunzionale al cittadino 12

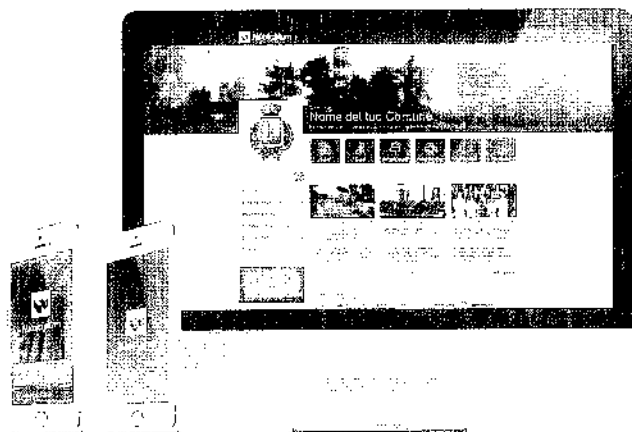
FOCUS

Luminibus: il sistema di telegestione
degli impianti di illuminazione pubblica 14

GRUPPO

Maggioli

Comune di Marino (RM): l'App Municipium compie due anni. Il servizio raggiunge oggi 7359 utenti



Municipium App è entrato nella gestione della comunicazione istituzionale del Comune di Marino nel 2017. Oggi, a due anni di distanza, tiriamo le somme per valutare come, questo servizio gratuito per i cittadini abbia effettivamente facilitato e innescato un ciclo virtuoso, l'interazione tra cittadini ed Ente.

Grazie alle mappe interattive, alla geolocalizzazione delle segnalazioni, alle informazioni sui servizi, le news ed eventi e, soprattutto, alla consultazione dei calendari del servizio porta a porta e alla notifica dell'App che ricorda al cittadino i tempi e le modalità per conferire i rifiuti, questa applicazione è entrata nell'uso quotidiano di ben 7359 utenti, tanti sono i dispositivi che hanno scaricato Municipium fino ad oggi.

"La nostra priorità" ha detto il Sindaco di Marino Avv. Carlo Colizza "era quella di garantire un servizio concreto e veloce al cittadino, in un momento in cui il tempo diventa ogni giorno più importante. La possibilità offerta dall'applicazione di scattare, in ogni momento della giornata, una foto geolocalizzata e documentare così un disservizio, un problema, o formulare un quesito, ci è sembrata una buona opportunità per facilitare i cittadini utilizzando un oggetto che affianca naturalmente i nostri gesti quotidiani.

La diffusione di questa modalità consente oggi ai tecnici comunali di avere maggiori dettagli sui problemi da affrontare sul territorio, per esempio in ambito manutentivo o del servizio porta a porta".

La fase di start-up del servizio ha visto un grande dispendio di energie e attività per individuare i referenti interni e creare una rete efficace. Una volta completato il data-entry delle informazioni utili, delle mappe (circa 285 voci complete di contatti), successivamente implementato con i calendari del porta a porta e da tutte le altre informazioni sulla nuova gestione dei rifiuti, l'impegno è stato quello di esplicitare ai cittadini le corrette modalità di utilizzo dei canali informativi e comunicativi. Si è chiarito che per le istanze di parte era obbligatorio utilizzare l'indirizzo PEC del protocollo generale; per le segnalazioni (che prima transitavano esclusivamente sulla mail dell'URP o su altre mail come quella della segreteria del sindaco e dei tecnici)

si doveva utilizzare il canale prioritario di Municipium App e, infine, per la protezione civile e le emergenze il numero telefonico messo a disposizione della Centrale Operativa della Polizia Locale. Finalmente oggi assistiamo alla quasi scomparsa delle segnalazioni attraverso il modulo cartaceo e alla gestione di circa 3294 segnalazioni con 19.136 notifiche push comprese quelle relative alle news ed eventi. Municipium App è sicuramente un supporto per il processo di digitalizzazione e sviluppo tecnologico su cui il nostro Ente ha sempre puntato per eliminare progressivamente i processi cartacei adempiendo al Codice dell'Amministrazione Digitale. Grazie alle professionalità interne e a un buon lavoro di squadra il servizio potrà rendere sempre più puntuale e veloce il rapporto con il cittadino, obiettivo basilare per un Ente di prossimità.

A cura di Ludovica Ferrusi
Dirigente Area I