



Serv. Determinazioni Dirigenziali
Trasmessa: Sett. I
11 - 11/12
14-01-2014
Il Resp. del servizio
L'Istruttore Direttivo
(Dott.ssa Iolanda Minniti)

CITTÀ DI RAGUSA

SETTORE I

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

Annotata al Registro Generale In data <u>31.12.2013</u> N. <u>2226</u>	OGGETTO: Acquisto di un sistema informativo di ricezione e gestione segnalazioni tramite piattaforma web.
N. <u>201</u> Settore I Data <u>31.12.2013</u>	

DIMOSTRAZIONE DELLA DISPONIBILITÀ DEI FONDI

BIL. 2013

CAP. 1190.3

IMP. 1503/13

FUNZ. 01

SERV. 08

INTERV. 03

IL RAGIONIERE

L'anno duemilatredici, il giorno trentuno del mese di dicembre, nell'ufficio del Settore I, il Dirigente Dott. Francesco Lumiera, su proposta dell'Istruttore Direttivo Dott.ssa Iolanda Minniti ha adottato la seguente determinazione:

Premesso che è intendimento dell'Amministrazione Comunale dotare il Comune di Ragusa di un sistema informativo di ricezione e gestione segnalazione tramite piattaforma web;

Che tale sistema offre al Comune un gestionale per le segnalazioni dei cittadini, potente e semplicissimo da utilizzare, che permette di offrire servizi innovativi ai propri cittadini, semplifica la gestione interna dei processi, facendo risparmiare tempo e risorse, fornisce agli Amministratori informazioni utili per prendere decisioni più consapevoli e dà la possibilità di rispondere ed aggiornare in tempo reale i propri cittadini ed eventualmente, se necessario, collaborare con loro per risolvere i problemi in modo ottimale;

Che, a seguito ad una indagine finalizzata ad una raccolta di informazioni sul web in merito alle piattaforme di maggiore utilizzo e sulla base di un'attenta analisi di comparazione, il software gestionale **Comuni - chiamo** presenta le migliori caratteristiche sia sul piano tecnico che su quello gestionale - amministrativo, sia lato front - end che lato back - end;

Considerato che, sulla base di tali risultanze, sono stati richiesti ulteriori materiali esplicativi e descrittivi alla società di produzione del software, che si allegano alla presente per farne parte integrante e sostanziale;

Che, con nota n. 100719 del 31 dicembre 2013, allegata alla presente per farne parte integrante e sostanziale, la " Comuni - chiamo srl "ha fatto pervenire al Comune di Ragusa la propria offerta commerciale, che prevede un costo annuale di €. 5.000,00 iva inclusa e comprende l'avviamento del progetto, un momento formativo presso il Comune e l'assistenza via Skype;

Considerato che la materia oggetto del presente provvedimento rientra tra le attribuzioni dei dirigenti indicate nell'art. 53 del vigente Regolamento di Organizzazione degli Uffici e dei Servizi;

Visti i pareri favorevoli resi dagli organi competenti ai sensi dell'art. 65 del predetto regolamento;

Visto l'art. 47 dello Statuto di questo Comune;

Ritenuto di provvedere in merito;

DETERMINA

Per quanto in premessa:

1. Procedere all'acquisto del software per la dotazione di un sistema informativo di ricezione e gestione segnalazioni, tramite piattaforma web, per un importo complessivo di €. 5.000,00 iva compresa;
2. Imputare la spesa complessiva di €. 5.000,00 Iva compresa al Cap. 1190.3 Funz. 01 - Serv. 08 - Interv. 03 - Bilancio 2013 *Imp 1503/13*
3. Provvedere alla liquidazione previa presentazione di regolare fattura.

Parte integrante: materiale esplicativo del sistema e nota n° 100719 del 31/12/2013.

Il Resp. del Proc.
Dott.ssa Iolanda Minniti



Il Dirigente
Dr. Francesco Lumiera

Da trasmettere d'ufficio: Settore 1° e 3°



Il Dirigente
Dr. Francesco Lumiera

SETTORE SERVIZI CONTABILI E FINANZIARI

Visto per la regolarità contabile attestante la copertura finanziaria ai sensi dell'art. 151, 4° comma, del TUEL.

Ragusa 31.12.2013

IL RESPONSABILE DI RAGIONERIA

Il sottoscritto Messo comunale attesta di avere pubblicato in data odierna, all'Albo Pretorio, per la durata di giorni sette, copia della stessa determinazione dirigenziale, e di averne trasmesso copia al Segretario Generale.

Ragusa 15 GEN. 2014

IL MESSO COMUNALE
IL MESSO NOTIFICATORE
(Lidia Giovanni)

Il sottoscritto Messo comunale attesta il compimento del suindicato periodo di pubblicazione e cioè dal 15 GEN. 2014 al 22 GEN. 2014

Ragusa 23 GEN. 2014

IL MESSO COMUNALE

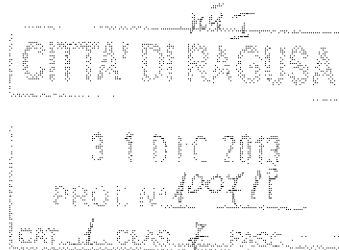
no. 1 fascicolo
Parte integrante e sostanziale
della determinazione dirigenziale
N. 2226 del 31-12-2013

SETT. I
M. S. Pietro
2/1/17



comuni-chiamo srl

Monte San Pietro, 31/12/2013



Spett.le Comune di Ragusa
Corso Italia, 72
97100 Ragusa
P.I. 00180270886

OGGETTO: Comuni-Chiamo - servizio web per la gestione delle segnalazioni riguardanti problematiche cittadine

La presente offerta commerciale prevede l'utilizzo di Comuni-Chiamo da parte del Comune di Ragusa.

Comuni-Chiamo.com è una piattaforma web che nell'ambito delle segnalazioni permette ai Comuni di:

- offrire servizi innovativi ai propri cittadini (poter segnalare via web e mobile, ricevere aggiornamenti in tempo reale,...)
- semplificare i processi interni grazie al gestionale interno, risparmiando tempo e risorse;
- prendere decisioni più consapevoli grazie alla semplicità nella fruizione delle informazioni.

I servizi offerti si dividono in tre moduli: il **Gestionale Interno**, le **Pagine Comunali** e le **Statistiche e report**.

I moduli compresi nell'offerta sono:

- la **Pagina Comunale**, che offre una sezione personalizzata attraverso la quale il Comune può interagire con la cittadinanza (via web e mobile);
- il **Gestionale Interno**, che permette di gestire le segnalazioni inviate dai cittadini attraverso il sito web, i device mobili e i canali tradizionali (mail, telefono e sportello).
- le **Statistiche e report**, che facilitano la comprensione del proprio territorio e delle dinamiche operative del proprio Comune.

Il costo annuale per l'utilizzo dei moduli sopra citati è di 5000€ IVA inclusa e comprende l'avviamento del progetto, un momento formativo presso il Comune e l'assistenza via Skype.

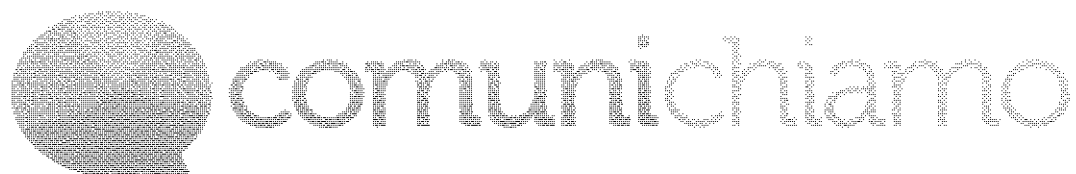
Dott. Gilberto Cavallina
Comuni-Chiamo srl
Gilberto Cavallina



Comuni-Chiamo srl
Via San Martino n. 26/1 Monte San Pietro

P.IVA, C.F. e CCIAA di Bologna 03160171207
Capitale sociale €. 10.000,00 I.v.

n° 23 Jacciatte
Parte integrante e sostanziale
della determinazione dirigenziale
N. 2226 del 31.12.2013



Prezzario Comuni-Chiamo



Introduzione

Comuni-Chiamo è una piattaforma web che offre ai Comuni un gestionale per le segnalazioni dei cittadini potente e semplicissimo da utilizzare che:

- permette di offrire servizi innovativi ai propri cittadini
- semplifica la gestione interna dei processi, facendo risparmiare tempo e risorse
- fornisce agli Amministratori informazioni utili per prendere decisioni più consapevoli

I servizi offerti si dividono in tre sezioni: il Gestionale Completo, le Pagine Comunali e le Statistiche.

Gestionale Comuni-Chiamo

- Fornisce un account personale a tutte le persone coinvolte nella risoluzione dei problemi;
- Permette all'organizzazione di gestire al meglio tutto il processo di risoluzione delle segnalazioni tradizionali (mail, telefono e sportello);
- Alle segnalazioni tradizionali si possono aggiungere quelle innovative (internet e smartphone) nel caso il Comune attivi anche la Pagina Comunale;
- Semplifica le azioni necessarie ed elimina tutte quelle non necessarie;
- Automatizza le operazioni ripetitive;
- Permette l'aggregazione delle segnalazioni riferite allo stesso problema;
- Salva lo storico delle operazioni compiute su ciascun problema e le rende disponibili a tutta l'organizzazione;
- Notifica agli utenti quando ci sono nuovi aggiornamenti, riducendo la necessità di mail e telefonate tra i diversi uffici;
- Facilita la navigazione tra i diversi problemi e il monitoraggio delle tempistiche.
- Fornisce le statistiche principali sui flussi di segnalazioni (ricevute, gestite, risolte) divise per categoria e tipologia di problema.

In questo modo lavorare sui problemi e coordinarsi con gli altri uffici risulta semplice e veloce.

The screenshot displays the 'Gestione problematiche (URP)' interface. At the top, there are tabs for 'Criterio', 'Mappa', 'Ingestione', 'Risolto', and 'Novità'. Below these, a search bar with 'Scrivi un indirizzo' and a 'Rinomina problema' button are visible. The main area shows a grid of problem cards. On the left, there are cards for 'acqua' (number 3, category 'acqua', status 'in attesa', date '19 febbraio', priority 'alta') and 'degrado marciapiedi' (number 2, category 'degrado marciapiedi', status 'in attesa', date '19 febbraio', priority 'alta'). In the center, there are two map cards for Bologna: one for 'Piazza di Porta Ravennata 2, 40126, Bologna' and another for 'Via Ernesto Masi 37, 40137, Bologna'. On the right, there are cards for 'Ieri' (32 problems, status 'in attesa', date '19 febbraio', priority 'alta') and '3 settimane fa' (3 problems, status 'in attesa', date '19 febbraio', priority 'alta'). The bottom of the page shows the website 'comuni-chiamo.com', the email 'info@comuni-chiamo.com', and the page number '2'.

Inoltre è possibile rispondere e aggiornare in tempo reale i propri cittadini, e se necessario collaborare con loro per risolvere il problema in modo ottimale.

Comuni-Chiamo è quindi una piattaforma flessibile che si adatta alle diverse esigenze, ed è infatti utilizzato da Comuni di tutte le dimensioni e strutture. Crediamo infatti che sia la piattaforma che debba adattarsi alle esigenze, e non l'organizzazione che si debba adattare al software!

..... ♦

Pagina Comunale

Il Comune può attivare la sua Pagina Comunale (qua l'esempio della pagina di Trieste: www.comuni-chiamo.com/cities/trieste) composta da diversi servizi che possono essere attivati e disattivati in base alle esigenze.

In questa pagina il Comune può collaborare con i cittadini e permettendogli di segnalare direttamente dal sito internet in pochi secondi.

Nel caso venga attivata la Pagina Comunale senza il Gestionale Completo il Comune avrà a disposizione un account unico con cui potrà gestire tutto il processo delle segnalazioni, creare lo storico delle operazioni svolte, rispondere in tempo reale ai cittadini, gestire le opinioni (suggerimenti e complimenti) e personalizzare la propria pagina.

Nel tempo abbiamo elaborato un processo di apertura delle Pagine Comunali che elimina il "rischio boomerang", cioè la situazione in cui il Comune si apre ai cittadini senza esserne preparato.

Le sezioni attivabili nella Pagina Comunale

Gestionale delle segnalazioni e dei reclami:

E' il cuore della pagina, permette al Comune di far segnalare i cittadini via internet e smartphone (gratuitamente scaricabile su iPhone e cellulari Android). Le informazioni arrivano alle persone giuste e si semplifica così il processo di gestione. Diversi Comuni usano già la nostra piattaforma e hanno incrementato la qualità del servizio offerto riducendo il carico di lavoro dei propri operatori, un bel risultato!

Suggerimenti e complimenti

I cittadini potranno inviare i propri suggerimenti e i propri complimenti, che potranno essere gestiti e smistati internamente. Inoltre sarà possibile aprire un dialogo con il cittadino, per chiedere maggiori dettagli o semplicemente per ringraziarlo del suo apporto!

Canale RSS

Potrai inserire le news relative al Comune, per amplificare le informazioni e renderle fruibili attraverso la tua Pagina Comunale. Una volta cliccata la notizia sarà letta direttamente all'interno del sito di provenienza.

Stream Twitter

I cittadini troveranno in questa sezione i tuoi ultimi tweet, che avranno quindi una divulgazione ancora maggiore!

Altri servizi

I servizi attivabili sulla propria pagina sono in continua evoluzione, e per ciascuno sarà possibile decidere se attivarlo o meno, in base alle proprie preferenze.

Le statistiche

Comuni-Chiamo ha attivato un nuovo servizio per assistere in maniera ancora più stretta i Comuni. Tale servizio comprende l'accesso:

- 1) all'area statistiche su mappa che permette analisi direttamente su mappa facilitando la comprensione del proprio territorio.
- 2) all'area analisi dei flussi che consente di comprendere come si svolgono le risoluzioni per le diverse categorie. Vedere criticità o uffici sovraccarichi di lavoro diventerà immediato.

Aspetti aggiuntivi

L'adesione a Comuni-Chiamo permette inoltre di:

- esportare i dati delle segnalazioni inserite (tipologia, indirizzo, segnalatore, data,...)
- cercare tra le segnalazioni inserite (attraverso il codice segnalazione o l'indirizzo)
- supporto via mail, telefono e Skype entro 24 ore
- possibilità di partecipare ai sondaggi per suggerire i futuri sviluppi della piattaforma
- entrare nel network di Comuni che sta innovando il proprio rapporto con i cittadini.

Inoltre:

- Comuni-Chiamo non richiede nessuna installazione hardware e manutenzione
- Il canone include tutti gli aggiornamenti che la i moduli riceveranno, definendo quindi un costo certo.

.....

Possibilità future: gli sponsor

Assieme a diversi Comuni stiamo progettando la possibilità di avere uno “sponsor” nella propria Pagina Comunale, cioè un soggetto che in cambio di visibilità per un determinato periodo aiuti il Comune nel sostenere il costo della piattaforma. Tale possibilità è attualmente in fase di studio con gli stessi Comuni.



L'offerta ai Comuni

Per i Comuni l'offerta fatta da Comuni-Chiamo è la seguente: (prezzi IVA esclusa)

Numero di abitanti	Canone annuo
Fino a 10mila abitanti	€ 1.500
10mila - 25mila	€ 3.000
25mila -100mila	€ 6.000
100mila - 250mila	€ 10.000



comuni-chiammo

martedì 5 giugno 13

Obiettivi



- Offrire nuovo servizio. Migliore.
- Lavorando meno. Ma soprattutto meglio.
- Evitando i rischi connessi all'apertura
- Esempi:
 - Mail già compilate
 - Risposte automatiche ai cittadini

Funziona?



- 2.900 problemi risolti
- 327 persone nei Comuni usano Comuni-Chiamo
- Nessuno di loro è scappato
- Quando parlano di noi...

Dicono di noi

I risultati sono stati soddisfacenti: l'89% ritiene che grazie a Comuni-chiamo sono riusciti a segnalare disagi al Comune in maniera più semplice.

Ti invio i risultati dell'indagine interna sul grado di soddisfazione dei colleghi su Comuni-

Dimostrazione



Comuni-chiamo
Sede: 20130

Comuni-chiamo
Sede: 20130

mi interessa

- Ricerca per temi:
animali, casa,
lavoro...

Comuni-chiamo

- Anziani,
confermate,
donna, giovane...

Comuni-chiamo

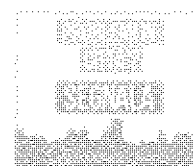
- Albo Pretorio

Traduzione

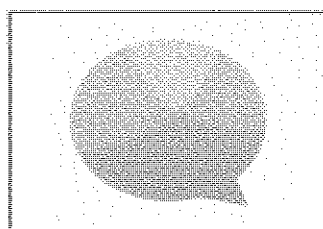
Auguri a Comuni-chiamo

Home [H] >> Auguri a Comuni-chiamo

Cerca all'interno del sito



Tanti auguri di Buone Feste



comuni-chiamo

Dicembre 2012											
Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom					
						01	02				
03	04	05	06	07	08	09					
10	11	12	13	14	15	16					
17	18	19	20	21	22	23					
24	25	26	27	28	29	30					

Tutto sotto controllo

1 regolazione spazio	illuminazione spendi di notte #549	giugno 06 domenica	Google Via Inverio, 23-39, 40126 Bologna, Italia	11 martedì 12/03	1 ora fa
2 regolazione spazio	illuminazione altro #548	giugno 06 domenica	Google Via Inverio, 24, 40126 Bologna, Italia	3 venerdì 12/03	
1 regolazione spazio	servizi pubblici trasporti pubblici #40E	settembre 27 giovedì	Google Via Vighi Carofano, 3, 40133 Bologna, Italia	2 venerdì 12/03	
25 regolazione spazio	servizi pubblici servizi scolastici #21E	febbraio 19 domenica	Google Bologna Piazza di Porta Ravegnana 1, 40126, Bologna	2 martedì 12/03	5 settimane fa

martedì 5 giugno 13

L'adozione

- Step 1: adozione solo interna (segnalazioni tradizionali)
- Step 2: affinamento dei processi
- Step 3: apertura verso i cittadini



Conosci la città

1

segnalazione



marciapiede
altro

#522

ottobre

30

martedì

Bologna



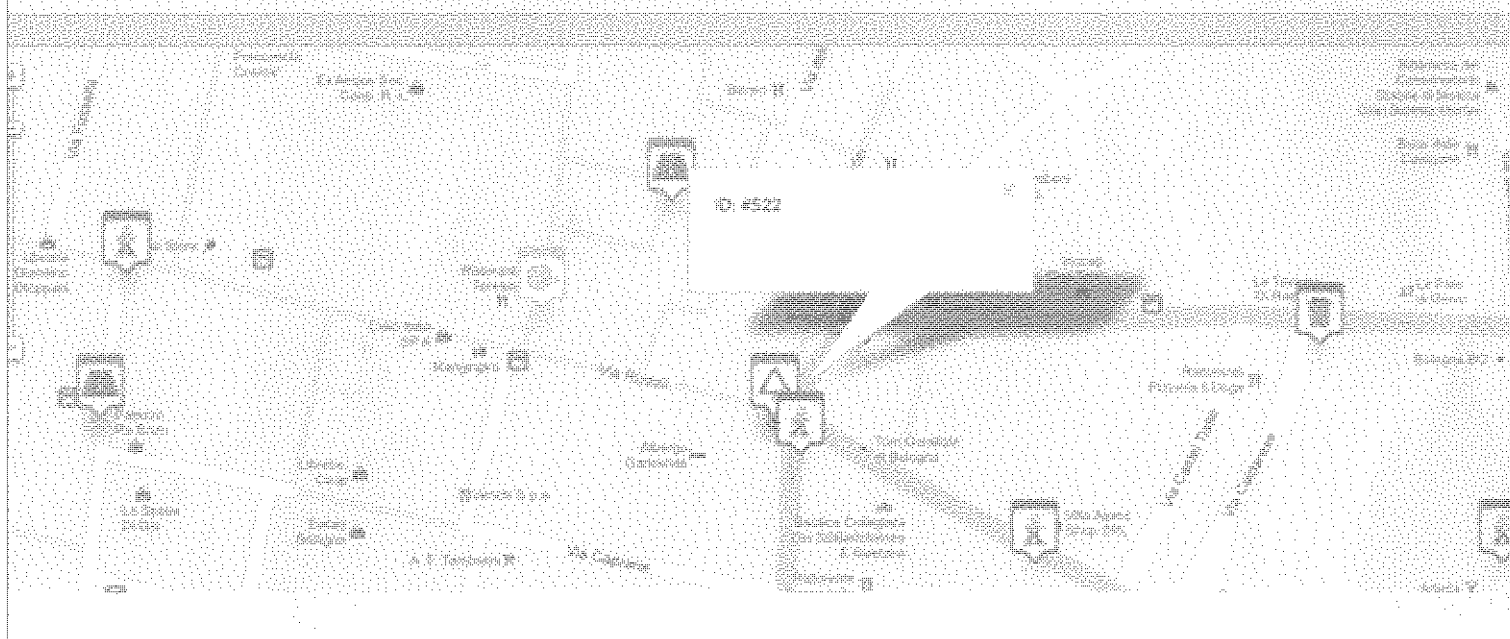
100 metri

8

metri

minimo aggiornamento di 10 secondi

Strada Maggiore, 1, 40125 Bologna, Italia




mercoledì 5 giugno 13

Benefici



- Segnalazioni: da problema a risorsa
- Creazione di un nuovo rapporto con i cittadini
- Più collaborazione interna - maggiore efficienza
- Dematerializzazione - storico dati - informazioni accessibili
- Maggior supporto alle decisioni

martedì 5 giugno 13

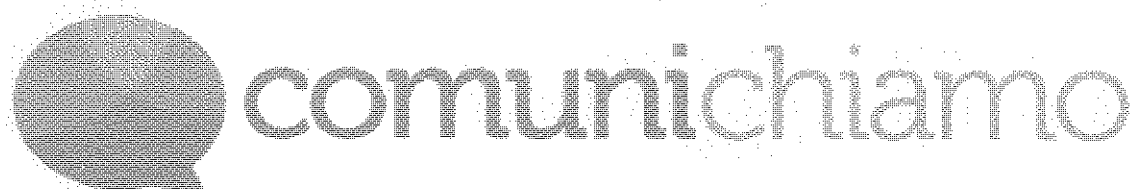


comuni-chiamo

info@comuni-chiamo.com

380 14 19 602

mercoledì 5 giugno 13



Introduzione

Comuni-Chiamo è una piattaforma web che offre ai Comuni un gestionale per le segnalazioni dei cittadini potente e semplicissimo da utilizzare che:

- permette di offrire servizi innovativi ai propri cittadini
- semplifica la gestione interna dei processi, facendo risparmiare tempo e risorse
- fornisce agli Amministratori informazioni utili per prendere decisioni più consapevoli

I servizi offerti si dividono in tre sezioni: il Gestionale Completo, le Pagine Comunali e le Statistiche.

Gestionale Comuni-Chiamo

- Fornisce un account personale a tutte le persone coinvolte nella risoluzione dei problemi;
- Permette all' organizzazione di gestire al meglio tutto il processo di risoluzione delle segnalazioni tradizionali (mail, telefono e sportello);
- Alle segnalazioni tradizionali si possono aggiungere quelle innovative (internet e

Gestione problematiche (URP)

Cruscatto	Alcovi	Ingestione	Risotti	Navita
Mappe Seleziona un indirizzo	Ritorni ordinamento Ritorni ordinamento	30 di 66 Problemi	0 Problemi	
3 segnalazioni acqua #221	19 febbraio domenica	Bologna Piazza di Porta Ravennate 2, 40136, Bologna	32 febbraio domenica	ieri 3 settimane fa
2 segnalazioni degrado #217	19 febbraio domenica	Bologna Via Ernesto Mai 27, 40137, Bologna	17 febbraio domenica	3 settimane fa

comuni-chiamo.com info@comuni-chiamo.com 2

smartphone) nel caso il Comune attivi anche la Pagina Comunale;

- Semplifica le azioni necessarie ed elimina tutte quelle non necessarie;

- Automatizza le operazioni ripetitive;

- Permette l' aggregazione delle segnalazioni riferite allo stesso problema;

- Permette di assegnare task a determinati uffici/persone

- Salva lo storico delle operazioni compiute su ciascun problema e le rende disponibili a tutta l' organizzazione;

- Notifica agli utenti quando ci sono nuovi aggiornamenti, riducendo la necessità di mail e telefonate tra i diversi uffici;

- Facilita la navigazione tra i diversi problemi e il monitoraggio delle tempistiche.

- Fornisce le statistiche principali sui flussi di segnalazioni (ricevute, gestite, risolte) divise per categoria e tipologia di problema.

In questo modo lavorare sui problemi e coordinarsi con gli altri uffici risulta semplice e veloce.

Inoltre è possibile rispondere e aggiornare in tempo reale i propri cittadini, e se necessario collaborare con loro per risolvere il problema in modo ottimale.

Comuni-Chiamo è quindi una piattaforma flessibile che si adatta alle diverse esigenze, ed è infatti utilizzato da Comuni di tutte le dimensioni e strutture. Crediamo infatti che sia la piattaforma che debba adattarsi alle esigenze, e non l' organizzazione che si debba adattare al software!

Pagina Comunale

Il Comune può attivare la sua Pagina Comunale (qua l' esempio della pagina di Trieste: www.comuni-chiamo.com/cities/trieste) composta da diversi servizi che possono essere attivati e disattivati in base alle esigenze.

In questa pagina il Comune può collaborare con i cittadini e permettendogli di segnalare direttamente dal sito internet in pochi secondi.

Nel caso venga attivata la Pagina Comunale senza il Gestionale Completo il Comune avrà a disposizione un account unico con cui potrà gestire tutto il processo delle segnalazioni, creare lo storico delle operazioni svolte, rispondere in tempo reale ai cittadini, gestire le opinioni (suggerimenti e complimenti) e personalizzare la propria pagina.

Nel tempo abbiamo elaborato un processo di apertura delle Pagine Comunali che elimina il "rischio boomerang" , cioè la situazione in cui il Comune si apre ai cittadini senza esserne preparato.

Le sezioni attivabili nella Pagina Comunale

Gestionale delle segnalazioni e dei reclami:

E' il cuore della pagina, permette al Comune di far segnalare i cittadini via internet e smartphone (gratuitamente scaricabile su iPhone e cellulari Android). Le informazioni arrivano alle persone giuste e si semplifica così il processo di gestione. Diversi Comuni usano già la nostra piattaforma e hanno incrementato la qualità del servizio offerto riducendo il carico di lavoro dei propri operatori, un bel risultato!

Suggerimenti e complimenti

I cittadini potranno inviare i propri suggerimenti e i propri complimenti, che potranno essere gestiti e smistati internamente. Inoltre sarà possibile aprire un dialogo con il cittadino, per chiedere maggiori dettagli o semplicemente per ringraziarlo del suo apporto!

Canale RSS

Potrai inserire le news relative al Comune, per amplificare le informazioni e renderle fruibili attraverso la tua Pagina Comunale. Una volta cliccata la notizia sarà letta direttamente all'interno del sito di provenienza.

Stream Twitter

I cittadini troveranno in questa sezione i tuoi ultimi tweet, che avranno quindi una divulgazione ancora maggiore!

Altri servizi

I servizi attivabili sulla propria pagina sono in continua evoluzione, e per ciascuno sarà possibile decidere se attivarlo o meno, in base alle proprie preferenze.

..... ❖

Le statistiche

Comuni-Chiamo ha attivato un nuovo servizio per assistere in maniera ancora più stretta i Comuni. Tale servizio comprende l' accesso:

- 1) all' area statistiche su mappa che permette analisi direttamente su mappa facilitando la comprensione del proprio territorio.
- 2) all' area analisi dei flussi che consente di comprendere come si svolgono le risoluzioni per le diverse categorie. Vedere criticità o uffici sovraccarichi di lavoro diventerà immediato.

Aspetti aggiuntivi

L'adesione a Comuni-Chiamo permette inoltre di:

- esportare i dati delle segnalazioni inserite (tipologia, indirizzo, segnalatore, data,..)
- cercare tra le segnalazioni inserite (attraverso il codice segnalazione o l'indirizzo)
- supporto via mail, telefono e Skype entro 24 ore
- possibilità di partecipare ai sondaggi per suggerire i futuri sviluppi della piattaforma
- entrare nel network di Comuni che sta innovando il proprio rapporto con i cittadini.

Inoltre:

- Comuni-Chiamo non richiede nessuna installazione hardware e manutenzione
- Il canone include tutti gli aggiornamenti che la i moduli riceveranno, definendo quindi un costo certo.