



Serv. Determinazioni Dirigenziali
Trasmessa: Sett. I
11 - A 9183
il 16. 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 31.12.2013 N. 2226 N. 201 Settore I Data 31.12.2013	OGGETTO: Acquisto di un sistema informativo di ricezione e gestione segnalazioni tramite piattaforma web.
--	--

DIMOSTRAZIONE DELLA DISPONIBILITÀ DEI FONDI

BIL. 2013

CAP. 1190.3

IMP. 1503/3

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;

D E T E R M I N A

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 *Sul p 1503/B*
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
(Licitra Giovanni)**

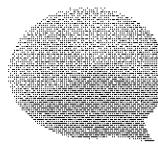
Il sottoscritto Messo comunale attesta il compimento del suindicato periodo di pubblicazione e cioè dal 15 GEN. 2014 al 22 GEN. 2014.

Ragusa 23 GEN. 2014

IL MESSO COMUNALE

n° 1 facciata
Parte integrante e sostanziale
della determinazione dirigenziale
N. 2226 del 31-12-2013

SGT
St. S. 2013
2/11/13



comuni-chiamo srl

Monte San Pietro, 31/12/2013

CITTÀ DI RAGUSA

31 DIC 2013

PROT N. 100719

car. Lavori e progetti

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

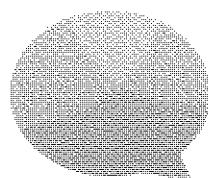


Comuni-Chiamo srl
Via San Martino n. 26/1 Monte San Pietro

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

n° 23 facciata

Parte integrante e sostanziale
della determinazione dirigenziale
n. 2226 del 31/12/2013



comunichiamo

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 shows the 'Gestione problematiche (URP)' (Problem Management) section of the Comuni-Chiamo platform. At the top, there are five tabs: 'Gestionale', 'Nuova', 'Intrattenimento', 'Risposte', and 'Novità'. Below the tabs, there's a summary box with the following data:

- Mappa: Scritturale indicativi
- Numero di problemi: 30 di cui 32 Problemi aperti
- Problemi: 30 di cui 32 Problemi aperti
- Ultima modifica: 3 settimane fa

On the left, there are two main sections: 'Problemi' and 'Report'. The 'Problemi' section shows 3 problems with details:

- acqua: #221 (data: 19 febbraio)
- degrado murature: #217 (data: 19 febbraio)

The 'Report' section shows 2 reports with details:

- acqua: #221 (data: 19 febbraio)
- degrado murature: #217 (data: 19 febbraio)

At the bottom, there are links for 'comuni-chiamo.com' and 'info@comuni-chiamo.com'.

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-Chiammo 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 addizionali

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)

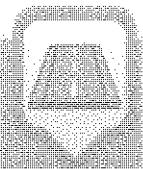
Numero di abitanti	Canone minimo
Fino a 10mila abitanti	€ 1.500
10mila - 25mila	€ 3.000
25mila - 100mila	€ 6.000
100mila - 250mila	€ 10.000





mercoledì 5 giugno 18

Obiettivi



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



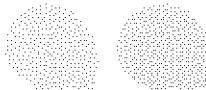
Funziona?

- 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



Exercise 10: Internal short sites

Azioni e Comuni-chiamo

How It's Done: A Summary & Conclusion



OpenOffice.org

- Reference per sample
affinity, class,
frequency

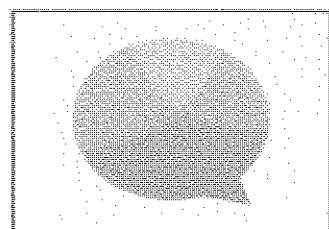


- **ANSWER**
• **ANSWER**
• **ANSWER**



- iv *Editorial Practices*

Published online in Wiley Online Library



comuni-chiamo

December 2011							
Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	
28	29	30	31	31	30	31	
30	31	1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5	6	7	
8	9	10	11	12	13	14	
15	16	17	18	19	20	21	
22	23	24	25	26	27	28	

mercoledì 5 giugno 13

Tutto sotto controllo

1
ogni giorno



Illuminazione
spese di notte

#549

2
ogni giorno



Illuminazione
giorno

#548

1
ogni giorno



servizi pubblici
trasporti pubblici

#40E

25
ogni giorno



servizi pubblici
servizi veicolari

#21E

ogni giorno
06
domenica



Via Imola, 23/39, 40128 Bologna, Italia

ogni giorno
06
domenica



Via Irnerio, 24, 40126 Bologna, Italia

ogni giorno
27
domenica



Via Vighi Cartellino, 3, 40128 Bologna, Italia

ogni giorno
19
domenica



piazza di Porta Ravegnana 1, 40126 Bologna

ogni giorno
11
domenica



Via Imola, 23/39, 40128 Bologna, Italia

ogni giorno
3
domenica



Via Irnerio, 24, 40126 Bologna, Italia

ogni giorno
2
domenica



Via Vighi Cartellino, 3, 40128 Bologna, Italia

ogni giorno
5 settimane fa
domenica

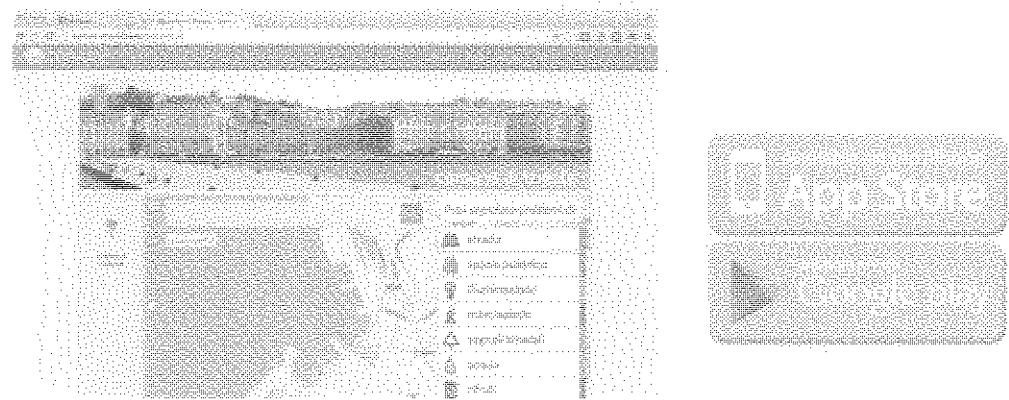


Via Vighi Cartellino, 3, 40128 Bologna, Italia

mercoledì 6 giugno 13

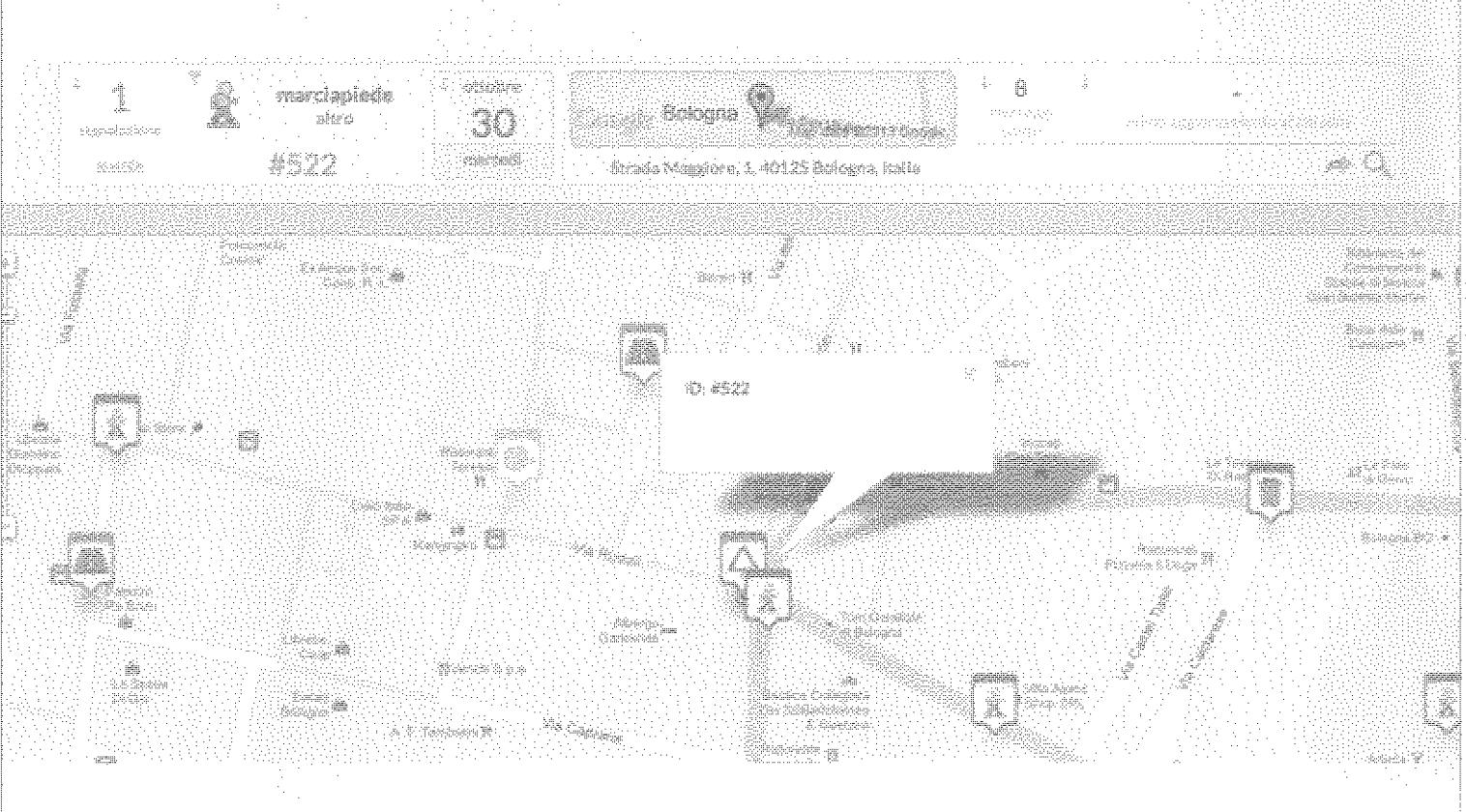
L'adozione

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



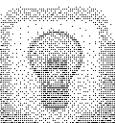
memoria di 5 giugno 19

Conosci la città



1h

Benefici



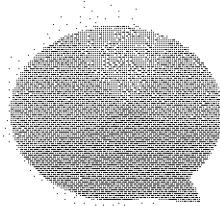
- Segnalazioni: da problema a risorsa
- Creazione di un nuovo rapporto con i cittadini
- Più collaborazione interna - maggiore efficienza
- Dematerializzazione - storico dati - informazioni accessibili
- Maggior supporto alle decisioni



info@comuni-chiamo.com

380 14 19 602

mercoledì 5 giugno 19



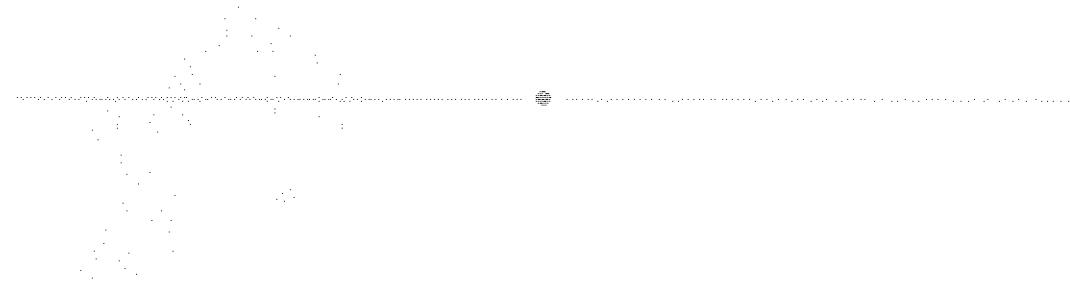
comunichiamo

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)

Categoria	Titolo	Incontro	Risolti	Novità
Mappa	Strada un triste bacio	10 febbraio prossimo incontro	30 di 64 Problem	0 Problema sollevato
3 segnalazioni	acqua ristagno di sciacca	19 domenica	32 ieri	0 Problema sollevato
2 segnalazioni	degrado muri fessi	19 domenica	17 3 settimane fa	0 Problema sollevato

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 addizionali

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 le i moduli riceveranno, definendo quindi un costo certo.