



Guida all'uso del programma web

A che cosa serve?

Questo programma serve per inviare **segnalazioni**, **reclami** e **suggerimenti** riguardanti servizi e attività di **competenza del Comune di Lecco**.

Ciascuna segnalazione correttamente inserita è resa pubblica.

Questo servizio rappresenta un impegno di **trasparenza** con cui il Comune garantisce certezza di risposta alle segnalazioni. Diamo così fiducia ai cittadini, nella consapevolezza che un loro ruolo di collaborazione civica serve a migliorare la gestione della cosa pubblica e la vita della comunità.

Definizioni

- La **segnalazione** è la richiesta di risolvere un problema.
- Il **reclamo** è la protesta di un cittadino per un episodio che è accaduto, che ha già avuto conseguenze negative dirette o indirette nei suoi confronti, soprattutto in merito a un servizio disatteso (o non eseguito correttamente).
- Il **suggerimento** è la proposta per migliorare un servizio o per attivarne uno ritenuto utile e interessante per la città. Dovrebbe riguardare **questioni puntuali e concrete**

Casi di esclusione

Non bisogna utilizzare questo programma per

- **le richieste di informazione**, chiarimento, ecc.: in tal caso vi chiediamo di contattare il servizio di riferimento i cui recapiti sono disponibili a questo [link](#).
- gli [esposti in materia ambientale](#) (*link* al sito web): es. violazioni delle norme su rumore, odore, amianto, inquinamento dell'aria, tutela dell'ambiente, ecc.
- questioni legali e di Polizia Giudiziaria, abusi edilizi, ecc.
- reclami sul diritto di accesso agli atti e alla documentazione amministrativa.

Come funziona

Il programma è stato pensato per l'invio di una **singola segnalazione/reclamo/suggerimento**.

1. Inserire i **dati obbligatori**, la cui mancanza impedisce l'invio della segnalazione: nome, cognome, e-mail, residenza (o domicilio), tipologia del problema da segnalare (scegliendo fra le voci proposte nel menù a tendina).
2. In caso di questione **localizzata** in un punto della città, inserire la via (o strada o piazza), aiutandosi con la **mappa** e lo **stradario** che sono stati caricati.
3. Indicare su una riga l'oggetto e quindi descrivere in modo sintetico il problema da segnalare.
4. È anche possibile allegare un'**immagine** (di peso non superiore a 2 MB, in formato *.jpg* o *.tiff* o *.png*).

Prima di inviare...

- leggere l'informativa ed esprimere il **consenso sulla privacy**
- leggere e rispettare le regole di buon comportamento *online* (**netiquette**).

Che cosa succede dopo l'invio?

a- Subito dopo l'invio della segnalazione riceverai una *mail* di conferma che l'operazione è andata a buon fine.

b- Un operatore approverà e **assegnerà la segnalazione** all'ufficio competente che la prenderà **in carico** e risponderà **entro massimo 5 giorni**. Dell'avvenuta assegnazione il sistema ti informerà inviandoti una mail.

c- Dal momento dell'approvazione, la segnalazione sarà **pubblica**.

d- È sempre possibile vedere *online* lo stato di aggiornamento (o la soluzione) del problema segnalato nella rubrica "**Segnalazioni aperte**": scegliendo la singola segnalazione, si può leggere la risposta e l'indicazione degli interventi realizzati. Il sistema invia la risposta al cittadino anche tramite *mail*.

e- La segnalazione **chiusa** o **risolta** viene trasferita nell'**archivio segnalazioni**.