



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 serva 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**; in alternativa, per argomenti di carattere generale, è sempre possibile attivare una discussione sul *forum online* "[Lecco Partecipa](#)".

Casi di esclusione

Non bisogna utilizzare questo programma per

- **le richieste di informazione**, chiarimento, ecc.: in tal caso conviene usare le rubriche del sito web comunale (link "*Scrivi qui*" presente in fondo ad ogni pagina web o la rubrica "[Contattaci](#)")
- 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 del 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**.

Statistiche

Il programma permette anche il monitoraggio delle segnalazioni, proponendo dei semplici grafici, in base al periodo scelto (settimanale, mensile, trimestrale, semestrale, annuale), alla tipologia del problema, allo stato di avanzamento e secondo diversi stili.



Link: www.comune.lecco.it