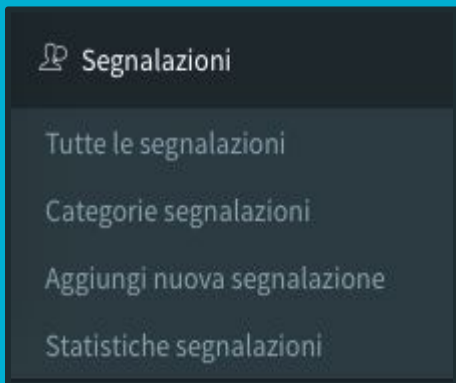


Segnalazioni: standard o avanzate?



La sezione **Segnalazioni** permette all'ente di ricevere e gestire con semplicità segnalazioni da parte dei cittadini. Le segnalazioni sono riservate, le vede solo il Comune, e facilmente gestibili indirizzandole già tramite pannello all'ufficio di competenza.

Le segnalazioni sono disponibili in due diverse modalità

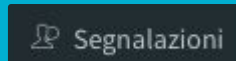
1. **Gestione standard**
2. **Gestione avanzata**

Le differenze tra le due tipologie di gestione sono principalmente

- nelle **comunicazioni automatiche al cittadino** in relazione al cambio dello stato di ogni singola segnalazione
- nella **gestione più articolata da parte del Comune** e dei referenti abilitati.

Gestione della segnalazione. Quando un cittadino manda una segnalazione all'ente tramite Municipium, la segnalazione arriva contemporaneamente in due posti: qui nel pannello di gestione e all'indirizzo/i e mail al quale abbiamo associato la categoria di riferimento. Di conseguenza per gestire la segnalazione dal pannello, il referente nel Comune deve avere, come minimo, un suo profilo attivato nel pannello di gestione come "operatore" abilitato alla sezione "Segnalazioni".

Iniziamo guardando le segnalazioni standard.



Segnalazioni: standard



Cliccando su Segnalazioni si apre il menu con le classiche opzioni di gestione

1. **Tutte le segnalazioni:** qui hai l'elenco di tutte le segnalazioni arrivate al Comune
2. **Categorie segnalazioni:** qui puoi modificare le categorie. Puoi anche inserire uno o più indirizzi mail che saranno i destinatari relativi alle categorie di segnalazioni presenti. Per esempio le segnalazioni con categoria "Rifiuti" possono essere indirizzate alla mail dell'ufficio ecologia
3. **Statistiche segnalazioni:** si tratta di statistiche che permettono di tracciare i tempi medi di presa in carico e di chiusura di ogni categoria di segnalazione. Le statistiche sono riservate e non sono pubbliche

Diamo uno sguardo alla prima sezione "Tutte le segnalazioni"

Segnalazioni standard: Tutte le segnalazioni

San Giorgio di Mantova

Tutte le segnalazioni

Mostra Segnalazioni Eliminate

Visualizza 25 elementi

Cerca

| Id | Contenuto | Stato | Data Creazione | Data Chiusura |
|------|--|------------|-------------------------|-------------------------|
| 1174 | Segnaletica | Aperta | 16/11/2015 4 mesi fa | |
| 1173 | Illuminazione pubblica | Archiviata | 16/11/2015 4 mesi fa | 14/01/2016 3 mesi fa |
| 1172 | Illuminazione pubblica | Archiviata | 16/11/2015 4 mesi fa | 14/01/2016 3 mesi fa |
| 1171 | Illuminazione pubblica | In carico | 16/11/2015 4 mesi fa | |
| 1170 | Illuminazione pubblica Via Alcide De Gasperi 2-26, 46030 Tripoli, Mantova, Italia | Archiviata | 16/11/2015 4 mesi fa | 14/01/2016 3 mesi fa |
| 1167 | Strade e viabilità Via Bonomi 1, 22-28 | Aperta | 16/11/2015 4 mesi fa | |
| 1162 | Rifiuti | Aperta | 16/11/2015 5 mesi fa | |
| 1161 | Illuminazione pubblica | Archiviata | 16/11/2015 5 mesi fa | 14/01/2016 3 mesi fa |

Id

Categoria di riferimento

Anteprima della foto

Stato

Data creazione

Data chiusura

Ogni segnalazione ha un **id**, numero identificativo nella prima colonna. Si visualizza poi la **categoria di riferimento**, l'eventuale **anteprima della foto** inserita nella segnalazione dal cittadino, lo **stato** della segnalazione, la **data di creazione** e la **data di chiusura**. Entriamo nel dettaglio di una segnalazione

Segnalazioni standard: Dettaglio di segnalazione

San Giorgio di Mantova

cambia stato cambia categoria

Bacheca

Info utili

News

Eventi

Rifiuti

Mappe

Segnalazioni

Tutte le segnalazioni

Categorie segnalazioni

Statistiche segnalazioni

Banner

Amministratori

Documenti

Impostazioni

Dati segnalazione

ID 1070

Assegnata a Strade e viabilità

Categoria Strade e viabilità

Stato Archiviata

Posizione

Mappe Satellite

Botteghino Strada d'Isone Breccia Via Foscarini Strada... Motte San Giorgio di Mantova Villar De B...

Lago Superiore

Mantova

Palazzo Te

SP10 SP28 SP30 SS462

Google

Testo ciao

Immagini

Dati del segnalante

Nome e cognome: michele baraldi

Email: m.baraldi@comune.sangiorgio.mn.it

Telefono: 3331571295

Data di Nascita: 07/10/2015

Sesso: Maschio

Codice Fiscale: brlmhl77e23b110c

assistenza

Nel dettaglio della segnalazione è visibile:

La **mappa** dove è geolocalizzata la segnalazione. La geolocalizzazione è automatica se nel telefono è attivo il gps nel momento in cui il cittadino scatta la foto e invia immediatamente la segnalazione. La geolocalizzazione può essere impostata manualmente dal cittadino in un secondo momento, qualora si spostasse dal luogo della segnalazione

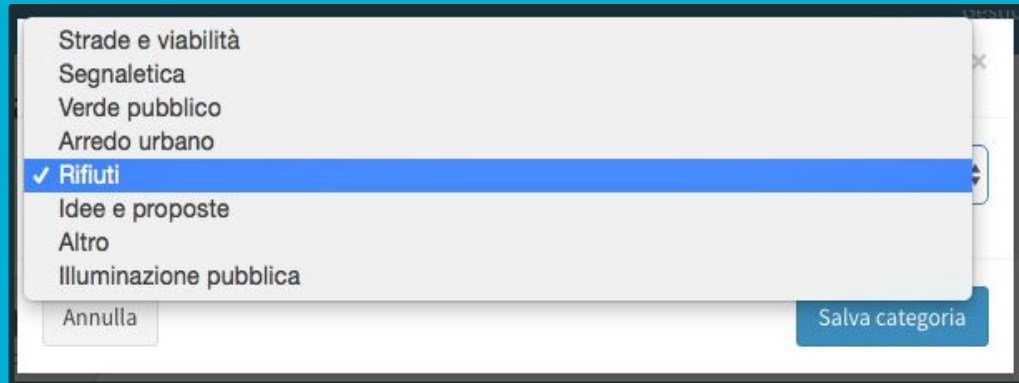
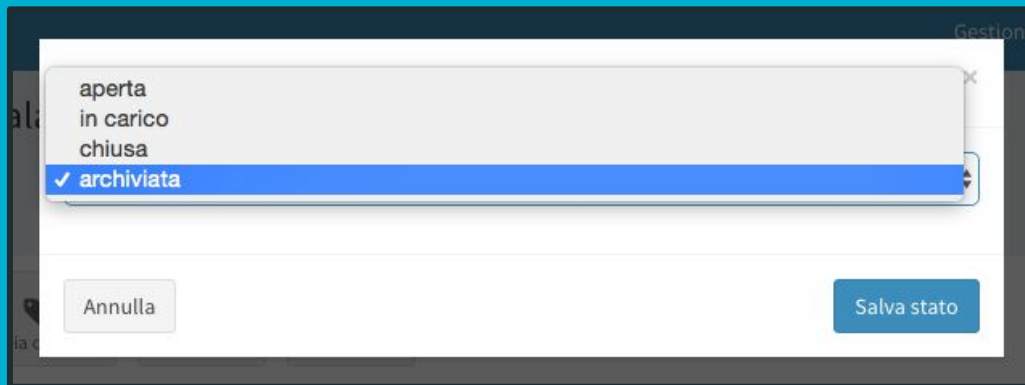
L'eventuale **testo** inserito dal cittadino

La **fotografia** (se clicchi sull'immagine questa viene ingrandita e riportata alla sua dimensione originaria)

I **dati** che il **segnalante** ha deciso di inserire. Al momento solo l'indirizzo e mail è obbligatorio, quindi una segnalazione come minimo ha sempre un indirizzo mail da contattare in caso di necessità

Ora diamo uno sguardo alle due opzioni disponibili in alto a sinistra circa la gestione della segnalazione: **cambia stato** e **cambia categoria**

Segnalazioni standard: Cambia stato e categoria



Gli **stati** per gestire le segnalazioni sono **quattro**: aperta, in carico, chiusa, archiviata. La differenza tra chiusa e archiviata è più utilizzata da Comuni medio grandi che hanno più persone incaricate al controllo e all'evasione delle segnalazioni. Di solito è il referente principale che decide di assegnare lo stato definitivo di "archiviata".

A ogni singolo cambiamento di stato **non** corrisponde una comunicazione al cittadino segnalante; **gli stati, nella gestione standard delle segnalazioni, sono visibili solo all'interno dell'ente.**

È molto semplice per l'ente cambiare la categoria a una segnalazione mandata dal cittadino. **Basta selezionare la nuova categoria dal menu a tendina.** Quando la nuova categoria viene assegnata, in automatico arriva una mail per avvisare il referente della relativa categoria circa l'assegnazione della segnalazione.

Per salvare i cambiamenti clicca sul tasto azzurro "Salva stato" e "Salva categoria"

Segnalazioni standard: Categorie e destinatari

Per ogni categoria puoi inserire uno o più indirizzi mail per i relativi uffici o figure competenti. Basta scorrere il mouse sul nome della categoria, cliccare su “Modifica” e inserire il **nome del referente** (facoltativo ma utile per il Comune) e l'**indirizzo mail** relativo. Queste due informazioni **non** saranno visibili al cittadino il quale vedrà solamente la categoria che ha scelto per inviare la segnalazione.

Categorie segnalazioni

Si consiglia di inserire direttamente l'indirizzo mail dell'ufficio o degli uffici di competenza per ogni categoria di segnalazione. Se smisti prima, lavori meno e meglio!

Visualizza 25 elementi Cerca:

| Nome | Destinatari |
|--------------------|---|
| Altro | Sindaco <sindaco@comune.bodiolomnago.va.it> Simona <info@comune.bodiolomnago.va.it> Marco <demo@comune.bodiolomnago.va.it> |
| Arredo urbano | Fabrizio <ufficiotecnico@comune.bodiolomnago.va.it> |
| Idee e proposte | Sindaco <sindaco@comune.bodiolomnago.va.it> Simona <info@comune.bodiolomnago.va.it> Marco <demo@comune.bodiolomnago.va.it> |
| Rifiuti | Milena <tributi@comune.bodiolomnago.va.it> Vera <vmarcaletti@comune.bodiolomnago.va.it> Fabrizio <fbianchi@comune.bodiolomnago.va.it> |
| Segnaletica | Fabrizio <ufficiotecnico@comune.bodiolomnago.va.it> Laudi Carlo <polizialocale@comune.bodiolomnago.va.it> |
| Strade e viabilità | Fabrizio <ufficiotecnico@comune.bodiolomnago.va.it> Laudi Carlo <polizialocale@comune.bodiolomnago.va.it> |
| Verde pubblico | Fabrizio <ufficiotecnico@comune.bodiolomnago.va.it> Vera <vmarcaletti@comune.bodiolomnago.va.it> |

Vista da 1 a 7 di 7 elementi

aggiungi indirizzo

Aggiungi nuova categoria

* Nome

Destinatari Segnalazioni

Lascia vuoto se vuoi che le segnalazioni di questa categoria vengano inviate al referente predefinito: trib@comune.bodio-lomnago.va.it.

Salva Annulla

Per esempio: hai il problema delle frane e hai l'esigenza di creare una categoria specifica "Pericolo frane"? Inserisci il nome della categoria, per esempio "Pericolo frane", clicca su "Salva" e ricordati di inserire anche le figure competenti (i destinatari) per questa categoria di segnalazioni che hai appena creato. A loro volta i destinatari per visualizzare la segnalazione sul pannello dovranno avere un'utenza come operatore

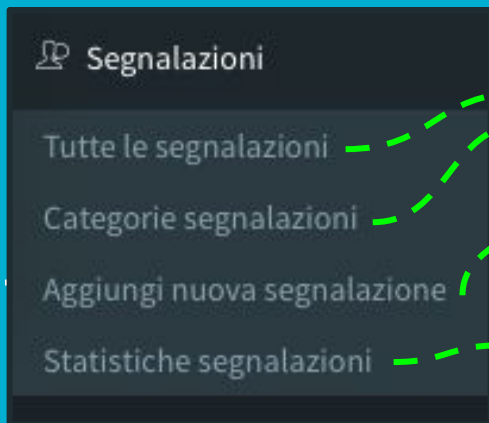
Segnalazioni standard: Statistiche

| Statistiche segnalazioni | | | |
|---------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|----------------------|
| Categoria (Totale Segnalazioni) | Segnalazioni (Nuove/In Carico/Chiuse) | Tempo Medio Presa in Carico | Tempo Medio Chiusura |
| Tutte (307) | 252/55/53 | 16 gg, 18 h, 12 m | 18 gg, 22 h, 26 m |
| Altro (45) | 37/8/8 | 9 gg, 15 h, 30 m | 11 gg, 14 h, 6 m |
| Arredo urbano (55) | 44/11/11 | 16 gg, 5 h, 18 m | 16 gg, 20 h, 26 m |
| Idee e proposte (14) | 13/1/1 | 44 gg, 19 h, 14 m | 44 gg, 19 h, 14 m |
| Rifiuti (74) | 60/14/12 | 14 gg, 10 h, 54 m | 16 gg, 18 h, 39 m |
| Segnaletica (13) | 10/3/3 | 9 gg, 18 h, 44 m | 9 gg, 18 h, 46 m |
| Strade e viabilità (82) | 64/18/18 | 20 gg, 4 h, 56 m | 23 gg, 13 h, 25 m |
| Verde pubblico (29) | 28/1/1 | 27 gg, 20 h, 1 m | 27 gg, 20 h, 1 m |
| Illuminazione pubblica (2) | 1/1/1 | 1 gg, 19 h, 25 m | 1 gg, 19 h, 25 m |
| Sicurezza e ordine pubblico (2) | 2/0/0 | | |

Il pannello di gestione registra i cambiamenti di stato ed elabora delle statistiche sul numero di segnalazioni ricevute e statistiche dinamiche circa il tempo medio della presa in carico e il tempo medio della chiusura per ogni categoria. Queste **statistiche sono visibili solo a chi ha accesso al pannello di gestione**.

Passiamo ora al sistema di gestione avanzata delle segnalazioni.

Segnalazioni: avanzate



Cliccando su Segnalazioni si apre il menu con le classiche opzioni di gestione

1. **Tutte le segnalazioni:** qui hai l'elenco di tutte le segnalazioni arrivate al Comune
2. **Categorie segnalazioni:** qui puoi inserire l'indirizzo mail del referente relativo alle categorie di segnalazioni presenti
3. **Aggiungi nuova segnalazione:** è possibile da pannello di gestione inserire una segnalazione che l'ente può raccogliere da altre fonti oltre all'app. Ad esempio segnalazioni ricevute al telefono, di persona presso lo sportello Urp, a voce. In questo modo puoi far rientrare nel comodo ed efficace flusso di gestione di Municipium anche le segnalazioni arrivate dal cittadino senza utilizzare l'app
4. **Statistiche segnalazioni:** si tratta di statistiche visibili solo al Comune. Queste statistiche permettono di tracciare i tempi medi di presa in carico e di chiusura di ogni categoria di segnalazione

Diamo uno sguardo alla prima sezione "Tutte le segnalazioni"

Segnalazioni avanzate: tutte le segnalazioni

L'elenco delle segnalazioni è simile all'elenco presente nella gestione standard. È solo presente una colonna in più, la quarta a partire da sinistra, dove è indicato a chi viene assegnata la categoria di segnalazione. Entriamo nel dettaglio della singola segnalazione e vediamo cosa cambia nella gestione avanzata.

Tutte le segnalazioni

Qui hai tutto lo storico delle segnalazioni e a colpo d'occhio puoi controllare il loro stato. Ricorda: se hai attivato la gestione avanzata delle segnalazioni, ad ogni cambio di stato della singola segnalazione corrisponde in automatico un messaggio con notifica push al solo cittadino segnalante. Gli stati che inviano automaticamente un messaggio push al cittadino sono: "in carico" e "chiusa". Lo stato "Archiviata" serve internamente all'Ente per chiudere definitivamente una segnalazione ma non invia alcun messaggio automatico al cittadino. Buon lavoro!

Tutte le segnalazioni
Tutte (18) | Mie (0) | Aperte (3) | In carico (7) | Chiuse (8) | Archivate (6) | Eliminate (6) Esporta CSV

Visualizza 25 elementi Cerca

| Id | Contenuto | Stato | Assegnata a | Data creazione | Data chiusura prevista | Data di chiusura |
|------|---|------------|---|---------------------------|----------------------------|---|
| 7968 | Strade e viabilità Via Venezia, Padova PD, Italia | Aperta | Stefano Ciceri s.ciceri@municipiumapp.it | 01/03/2017 9 giorni fa | 28/03/2017 17 giorni fa | |
| 7967 | Strade e viabilità Via Roma, Torino, Italia | Aperta | Stefano Ciceri s.ciceri@municipiumapp.it | 01/03/2017 9 giorni fa | 28/03/2017 17 giorni fa | |
| 5506 | Verde pubblico Via Gioacchino Rossini, 4 | Archiviata | Stefano Ciceri s.ciceri@municipiumapp.it | 02/11/2016 4 mesi fa | 23/02/2017 16 giorni fa | 15/02/2017 8 giorni entro la data prevista |
| 5505 | Segnaletica Via Gioacchino Rossini, 4 | In carico | Claudio Moratti info@leevee.it | 02/11/2016 4 mesi fa | | |
| 5504 | Segnaletica Via Gioacchino Rossini, 4 | Archiviata | Stefano Ciceri s.ciceri@municipiumapp.it | 02/11/2016 4 mesi fa | | 02/02/2017 circa un mese fa |
| 4550 | Strade e viabilità | Archiviata | Stefano Ciceri | 09/09/2016 | | 07/03/2017 |

Con questo tasto e in pochi secondi, puoi esportare tutti i dati sulle segnalazioni in un comodo file tabellare CSV. Con conoscenze basiche di Excel e gestione di tabelle, puoi produrre analisi specifiche e grafici di accompagnamento a seconda delle tue esigenze

Segnalazioni avanzate: dettaglio di una segnalazione

The screenshot displays a web interface for managing reports. On the left is a dark sidebar with navigation options: **Bacheca**, **Amministratori**, **Documenti**, **Impostazioni**, **GESTIONE APP E SITO**, **Info utili**, **Protezione Civile**, **News**, **Eventi**, **Rifiuti**, **Mappe**, **Segnalazioni** (expanded), **Tutte le segnalazioni**, **Categorie segnalazioni**, **Aggiungi nuova segnalazione**, **Statistiche segnalazioni**, **Sondaggi**, **Banner**, and **Sito comunale**.

The main content area is titled **Stato della segnalazione** and includes the following sections:

- ID**: #7968
- Stato**: **Aperta** (in a red box)
- Assegnata a**: Stefano Ciceri
- Dati del segnalante**:
 - Nome e cognome:** Katia Ricciarelli
 - Email:** katiaricciarelli@gmail.com
 - Telefono:** 347777712
 - Data di Nascita:**
 - Codice Fiscale:**
- Dati della segnalazione**:
 - Categoria**: Idee e proposte
 - Posizione**: Via Venezia, Padova PD, Italia [Visualizza mappa](#)
 - Testo**: Facciamo una rassegna musicale! Contattami sul cellulare
 - Immagini**:

At the top right of the main area are action buttons: **cambia stato**, **cambia categoria**, **assegna**, **commenta**, and **chiusura prevista**. Below these are **unisci** and **invia email** buttons.

A vertical timeline on the right tracks the report's history:

- Cambio categoria** (meno di un minuto fa): Categoria modificata da 'Altro' a 'Idee e proposte'
- Cambio categoria** (meno di un minuto fa): Categoria modificata da 'Idee e proposte' a 'Altro'
- Modifica Segnalazione** (1 minuto fa): L'utente a.berti@slowmedia.it ho modificato i seguenti campi della segnalazione: Contenuto da 'Facciamo una rassegna musicale!' a 'Facciamo una rassegna musicale! Contattami sul cellulare' Categoria segnalazione da '163' a '168'
- Separazione** (7 giorni fa): ha separato questa segnalazione dalla segnalazione #7967
- Chiusura Prevista** (7 giorni fa): ha fissato il giorno 28/03/2017 come data di chiusura prevista
- Commento** (7 giorni fa): ha aggiunto il commento: Camillo redige statistiche

An orange button at the bottom right says **Hai bisogno di aiuto?**

A sinistra trovi i dati specifici sulla segnalazione e sul segnalante. A destra hai i pulsanti che ti permettono le azioni sulla segnalazione e una timeline che tiene traccia di tutte le attività che vengono eseguite sulla singola segnalazione

Segnalazioni avanzate: i pulsanti e le azioni



Cambia stato: gli stati della segnalazione sono sempre quattro (aperta, in carico, chiusa, archiviata) ma **a ogni passaggio da uno stato all'altro corrisponde in automatico una comunicazione tramite notifica push al cittadino segnalante**. Questo comporta quindi un'azione in più rivolta al cittadino il quale viene avvertito del cambiamento dello stato della sua segnalazione. Il Comune deve quindi essere consapevole che ogni cambiamento di stato (da "Aperta" a "In carico" e poi da "In carico" a "Chiusa") della singola segnalazione equivale a una notifica push al cittadino segnalante. Così il Comune, con una semplice azione (cambiare lo stato della segnalazione) unisce anche un'azione automatica di risposta al cittadino

Cambia categoria: nessun cambiamento rispetto al classico "cambia categoria" già presente nelle segnalazioni standard. Innesca sempre una comunicazione via mail al nuovo destinatario della segnalazione

Assegna: è possibile **assegnare direttamente a una persona** specifica la singola segnalazione. Molto utile per gli enti che hanno un referente per ufficio che coordina più figure di carattere operativo

Commenta: è possibile inserire **commenti nel pannello per ogni singola segnalazione**. Questi commenti sono visibili **solo** da chi ha accesso al pannello. Possono essere **commenti tecnici e comunicazioni interne**, utili per evadere al meglio la segnalazione. Questi commenti **non** sono visibili al cittadino

Segnalazioni avanzate: i pulsanti e le azioni



Chiusura prevista: se ipotizzi un giorno per la chiusura della segnalazione, il pannello invierà via mail a chi gestisce la segnalazione un **primo promemoria 72 ore prima** della scadenza prevista e un **secondo promemoria alle 8 del mattino** del giorno previsto per la chiusura. Il promemoria parte solo se lo stato è ancora “Aperto” o “In carico”. La data che imposti per la chiusura prevista **non** è visibile al cittadino

Unisci: cinque cittadini hanno segnalato la stessa buca? Hai quindi cinque segnalazioni, della stessa categoria, che puoi comodamente unire e gestire **come se fossero solo una segnalazione**. Ogni volta che cambierai stato, la comunicazione automatica informerà tutti e cinque i cittadini segnalanti. Dopo che hai unito una o più segnalazioni, il tasto cambia e diventa “Separa”; in questo modo hai la possibilità di tornare indietro e separare le segnalazioni che hai unito

Invia mail: (al cittadino) con questo tasto si può **inviare una mail direttamente al cittadino** segnalante nel caso l'ente avesse bisogno di maggiori informazioni sulla segnalazione oppure volesse entrare in contatto con il cittadino

Tutte queste operazioni vengono tracciate e annotate nella timeline della segnalazione. Torniamo ora al dettaglio della segnalazione e vediamo quali dati abbiamo in più sulla segnalazione e sul segnalante.

Segnalazioni avanzate: dati segnalazione e segnalante

The screenshot displays the 'Stato della segnalazione' (Report Status) page for report #7968. The interface is divided into several sections:

- Stato della segnalazione:** ID #7968, Stato **Aperta**, Assegnata a Stefano Ciceri.
- Dati del segnalante:** Nome e cognome: Katia Ricciarelli, Email: kataricciarelli@gmail.com, Telefono: 347777712, Data di Nascita, Codice Fiscale.
- Dati della segnalazione:** Categoria: Idee e proposte, Posizione: Via Venezia, Padova PD, Italia (with a map link), Testo: Facciamo una rassegna musicale! Contattami sul cellulare, Immagini: [Profile picture of Katia Ricciarelli].
- Actions:** A row of buttons at the top includes 'cambia stato', 'cambia categoria', 'assegna', 'commenta', 'chiusura prevista', 'unisci', and 'invia email'.
- Activity Log:** A vertical timeline on the right shows actions:
 - Cambio categoria:** 'Categoria modificata da 'Altro' a 'Idee e proposte'' (meno di un minuto fa).
 - Cambio categoria:** 'Categoria modificata da 'Idee e proposte' a 'Altro'' (meno di un minuto fa).
 - Modifica Segnalazione:** 'L'utente a bert@slowmedia.it ho modificato i seguenti campi della segnalazione: Contenuto da 'Facciamo una rassegna musicale!' a 'Facciamo una rassegna musicale! Contattami sul cellulare' Categoria segnalazione da '163' a '168'' (1 minuto fa).
 - Separazione:** 'ha separato questa segnalazione dalla segnalazione #7967' (7 giorni fa).
 - Chiusura Prevista:** 'ha fissato il giorno 28/03/2017 come data di chiusura prevista' (7 giorni fa).
 - Commento:** 'ha aggiunto il commento: Camillo redige statistiche' (7 giorni fa).
- Footer:** A yellow button labeled 'Hai bisogno di aiuto?' is located at the bottom right.

I **dati segnalazione rimangono invariati**: id (numero identificativo per ogni singola segnalazione generato in automatico), destinatario della segnalazione, categoria, stato, posizione con vista della mappa con zoom attivabile, testo (facoltativo) che il cittadino può inserire a corredo della segnalazione, foto scattate dal cittadino.

Se l'ente attiva le segnalazioni avanzate, la richiesta di dati al cittadino segnalante si fa più completa. **Per inviare una segnalazione tramite l'app al cittadino viene richiesto di inserire obbligatoriamente**

- nome e cognome
- e mail
- telefono

Segnalazioni avanzate: Categorie segnalazioni e tag

Nuova categoria

*** Nome categoria**

Categoria predefinita

Categoria predefinita dove confluiscono le segnalazioni delle categorie cancellate.

Tag

Separa i tag con una virgola o invio. I tag possono contenere più di una parola.

Con l'inserimento dei tag è possibile creare delle categorie madre e delle sottocategorie. Se vuoi dare un'indicazione al cittadino e guidarlo, puoi creare una categoria più generale e una o più sottocategorie specifiche.

Se utilizzi i tag, questi diventano i nomi della categoria madre.

Segnalazioni avanzate: Categorie segnalazioni e tag

Nuova categoria

*** Nome categoria**
...

Siepi incolte

Categoria predefinita

Categoria predefinita dove confluiscono le segnalazioni delle categorie cancellate.

Tag

Ambiente x

Separa i tag con una virgola o invio. I tag possono contenere più di una parola.

Mentre il nome della categoria, diventa il nome della sottocategoria.

Un consiglio: non creare troppe categorie perché il cittadino preferisce scegliere tra poche e chiare categorie.

Segnalazioni avanzate: categoria predefinita

Nuova categoria

*** Nome categoria**
...

Categoria predefinita

Categoria predefinita dove confluiscono le segnalazioni delle categorie cancellate.

Hai la possibilità di decidere quale categoria può essere la categoria predefinita.

Immagina di eliminare una categoria di segnalazioni che nel frattempo ha raccolto dieci segnalazioni. Queste segnalazioni rimangono orfane di categoria ma non vanno perdute. Queste dieci segnalazioni confluiranno istantaneamente nella categoria che hai deciso essere quella predefinita.

Quindi identificare una categoria come **predefinita**, vuol dire **scegliere una categoria di segnalazioni ed eleggerla a categoria di back up**.

Il consiglio è di mantenere come categoria predefinita la categoria "Altro"

| Nome | Categoria predefinita |
|-------|-----------------------|
| Altro | ✓ |

Segnalazioni avanzate: Aggiungi nuova segnalazione

Qui è possibile inserire manualmente una nuova segnalazione che verrà affidata automaticamente al referente per la categoria relativa. Una volta completato l'inserimento, compilando tutti i campi necessari, sarà possibile gestire questa segnalazione direttamente dalla lista presente nella sezione "Tutte le segnalazioni". Tutti i campi contrassegnati con il simbolo asterisco (*) sono obbligatori.

Solitamente **questa funzionalità viene data in gestione all'Urp**, il quale raccoglie segnalazioni di persona oppure al telefono e riesce a farle rientrare nel flusso di gestione di Municipium attraverso questo inserimento manuale.

Aggiungi nuova segnalazione

In questa pagina è possibile inserire una nuova segnalazione che verrà affidata automaticamente al referente per la categoria individuato dall'amministratore del pannello. Una volta completato l'inserimento, compilando tutti i campi necessari, sarà possibile gestire questa segnalazione direttamente dalla lista di tutte le segnalazione. Tutti i campi contrassegnati con il simbolo asterisco (*) sono obbligatori.

| | |
|---|--|
| Dati del segnalante | Dati della segnalazione |
| * Nome <input type="text"/> | * Categoria <input type="text"/> |
| * Cognome <input type="text"/> | * Posizione <input type="text"/> <input type="button" value="Cerca"/> |
| * Telefono <input type="text"/> | <div style="background-color: #cccccc; height: 100px; width: 100%;"></div> |
| * Email <input type="text"/> | * Testo <input type="text"/> |
| Data di Nascita <input type="text"/> | |
| Codice Fiscale <input type="text"/> | |

[Hai bisogno di aiuto?](#)

Questa sezione è l'ultima funzione delle segnalazioni avanzate. Anche in queste segnalazioni sono **comprese le statistiche** relative ai tempi medi di presa in carico e chiusura di ciascuna categoria. **Le statistiche non sono visibili al cittadino** ma solo all'ente.