

Il modulo comunicazioni opera con una logica basata su campagne di comunicazione per le quali è previsto un "target", un "messaggio", Allegati ed una data di invio (schedulabile). Gli allegati prevedono anche la possibilità di gestire questionari on-line. E' fornito un apposito wizard per la definizione delle domande del questionario ed il sistema DialogoPA è in grado di restituire direttamente un file excel con l'esito del sondaggio.



"Conoscere aiuta a governare meglio"

Quello della relazione con la cittadinanza è un argomento di sempre maggiore attualità ed interesse per un'Amministrazione moderna che desideri interpretare in maniera efficace il proprio ruolo di servizio al cittadino.

Nel decennio 1980-1990 lo stato italiano, per tutelare il diritto del cittadino all'ascolto ed all'informazione nei confronti delle istituzioni quotidianamente più vicine a lui, ha prodotto una serie di leggi destinate a garantire la trasparenza e la semplificazione normativa, promuovendo la nascita di istituti come gli uffici per le Relazioni con il Pubblico (URP).

In tempi più moderni, si è giunti a normare tutti gli aspetti della gestione digitale delle informazioni e alla misurazione della soddisfazione degli utenti.

Tutto questo in ottemperanza ad un semplice principio di buon senso: Conoscere aiuta a governare meglio.

La stessa legge 150/2000 prevede che le pubbliche amministrazioni devono attuare, "mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti".

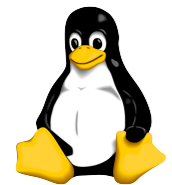
In sostanza questo equivale ad affermare che le pubbliche amministrazioni devono dotarsi di un sistema di "Citizen satisfaction", vedendo il cittadino come un "cliente" da soddisfare ed un referente da ascoltare ed assistere in ogni sua richiesta.

DialogoPA è lo strumento "abilitatore" di questa evoluzione. Un percorso che vede gradatamente trasformarsi l'attività della PA da "amministrare il cittadino a "servire il cittadino", fino a "creare valore per il cittadino".



DialogoPA è dotato di un completo modulo di export in grado di produrre file excel tabellari relativi a tutte le grandezze operative gestite dall'applicativo.

Grazie a queste esportazioni la produzione di relazioni annuali di gestione sarà velocizzata e potrà contenere dati estremamente accurati relativi al processo complessivo di gestione delle segnalazioni dei cittadini.



DialogoPA opera con Tomcat 5.5 e Java 1.5 o superiori e può girare indifferentemente in ambienti Linux/Unix o Windows. L'efficienza e la semplicità del codice lo rendono una ottima soluzione anche in ambienti virtualizzati con la tecnologia VMware.



DialogoPA è realizzato in architettura SOA per poter agevolmente integrarsi all'interno dei sistemi informativi della pubblica amministrazione ed espone una completa API http-xml all'esterno.



L'applicazione utilizza il server di posta per l'invio di messaggi e notifiche e può integrarsi con il fax server Hylafax ed il PBX voip Asterisk per le chiamate in entrata ed in uscita.

Un connettore LDAP permette di autenticare gli utenti su un directory server esterno



Comune di Bologna



Comune di Pavia

Antica Bottega Digitale srl - via Bologna 14 e/f - 52100 Arezzo (AR)
Tel: 0575294234 - Fax: 0575294269
www.abd.it
staff@abd.it

La soluzione open source per la relazione con il cittadino

Recepire, risolvere, rispondere

DialogoPA è una applicazione web j2ee per la gestione delle relazioni con i cittadini dotata di una struttura modulare, distribuita sotto licenza open source, progettata per il supporto delle attività dell'Ufficio Relazione con il pubblico e delle attività di comunicazione interne ed esterne collegate alle istanze manifestate dai cittadini.

Dialogo PA implementa un sistema multicanale che permette di raccogliere le richieste dei cittadini da telefono, email, portale web, sportello, Pec etc, categorizzarle secondo un modello parametrico, assegnarle alla unità organizzativa di competenza e tracciarne tutto il ciclo di vita fino alla chiusura.

DialogoPA è predisposto per integrarsi con sistemi informativi remoti come per esempio quelli delle aziende municipalizzate per la gestione del gas, dell'acqua e dei rifiuti, con la polizia municipale o con il servizio di manutenzione strade.

DialogoPA è progettato per fornire una visione gerarchica delle attività correlate alle segnalazioni dei cittadini in maniera da offrire ad ogni livello della organizzazione una visione aggregata di ciò che la riguarda

Ogni segnalazione viene tracciata dal momento della sua apertura fino a quello della sua chiusura, mantenendo la storia dettagliata di ogni evento rilevante.

L'integrazione con il Sistema Informativo Territoriale permette di identificare

The screenshot shows the 'Gestione Segnalazioni' interface. The top navigation bar includes 'La mia Home Page', 'Contatti', 'Nominativi', 'Comunicazioni', 'Gestione Segnalazioni', 'Documentazione', 'Dipendenti', 'Reports', and 'Statistiche'. The main content area displays details for a report with ID '000007'. The 'Informazioni' section includes fields for 'Canale' (set to '--Nessuno--'), 'Stato Segnalazione' (set to 'In progress'), 'Nominativo' (Azienda Trasporti Municipale), 'Contatto' (Verdi, Giulio), 'Telefono' (11111), 'Email' (esempio@mail.it), and 'Indirizzo' (via del corso 1, Pavia). The 'Tipologia segnalante' section contains a 'Descrizione Problema' field with the text 'segnalazione di prova', 'Localizzazione' (via del corso 1), and 'Problemi ricorrenti' (set to '--Nessuno--'). The 'Assegnazioni' section shows 'Priorita' (Bassa), 'Assegnazione esterna' (Gruppo assegnato: URP), and 'Assegnazione interna' (Dipartimento: --Nessuno--). The 'Data di assegnazione' is 01/03/2011 and the 'Stima Data Risoluzione' is 31/03/2011. A 'Note sul problema' field contains a message: '(Questa nota è stata aggiunta alla storia della segnalazione. Le note precedenti per questa segnalazione sono elencate nella cartella Storico.)'. The 'Risoluzione' section is currently empty.

The screenshot shows the 'Gestione Segnalazioni' dashboard. The top navigation bar includes 'La mia Home Page', 'Contatti', 'Nominativi', 'Comunicazioni', 'Gestione Segnalazioni', 'Documentazione', 'Dipendenti', 'Reports', and 'Statistiche'. The main content area displays a list of reports under the heading 'Gestione Segnalazioni > Visualizza'. The table below shows the following data:

Numero	Priorita'	Localizzazione	Aperta il	Nominativo/Azienda	Creato da	Risorse Assegnate
000007	Bassa	via del corso 1	01/03/2011	Azienda Trasporti Municipale	Dummy Dummy	URP
segnalazione di prova [aperto]						

Below the table, there are sections for 'Segnalazioni Assegnate a Me', 'Segnalazioni assegnate ad uno dei miei gruppi', and 'Segnalazioni create da me', all showing 'Nessuna segnalazione trovata'. The 'Tutte le Segnalazioni' section shows a table with one report:

Numero	Priorita'	Localizzazione	Aperta il	Nominativo/Azienda	Creato da	Risorse Assegnate
000008	Bassa	via del corso 1	02/03/2011	Azienda Trasporti Municipale	Amministratore Amministratore (Amministrazione)	URP
prova segnalazione simile [aperto]						

precisamente il luogo oggetto della segnalazione e quindi fornire informazioni esatte per l'intervento.

The screenshot shows the 'Nominativi' dashboard. The top navigation bar includes 'La mia Home Page', 'Contatti', 'Nominativi', 'Comunicazioni', 'Gestione Segnalazioni', 'Documentazione', 'Dipendenti', 'Reports', and 'Statistiche'. The main content area displays a list of reports under the heading 'Nominativi > Risultati ricerca > Dettagli > Segnalazioni'. The table below shows the following data:

Number	Priorita'	Localizzazione	Nominativo/Azienda	Creato da	Aperta il	Risorse assegnate
000008	Bassa	via del corso 1	Azienda Trasporti Municipale	Amministratore Amministratore (Amministrazione)	02/03/2011	URP
prova segnalazione simile [aperto]						
000007	Bassa	via del corso 1	Azienda Trasporti Municipale	Dummy Dummy	01/03/2011	URP
segnalazione di prova [aperto]						

L'archivio contatti permette una vista centrata sul cittadino in grado di assicurare l'accesso immediato allo storico di tutte le attività di relazione svolte dalla Amministrazione con esso.

Messaggi inviati, documenti, segnalazioni, attività sono ordinatamente accessibili per ciascun contatto presente nella anagrafica. I contatti possono essere segmentati per un agevole identificazione di insiemi omogenei da raggiungere mediante azioni di mass mailing o di invio questionari.

The screenshot shows the 'Azioni schedate per Amministratore, Amministratore' dashboard. The top navigation bar includes 'La mia Home Page', 'Contatti', 'Nominativi', 'Comunicazioni', 'Gestione Segnalazioni', 'Documentazione', 'Dipendenti', 'Reports', and 'Statistiche'. The main content area displays a calendar for March 2011. The calendar shows the following data:

	marzo	2011	Tempo				
	lun	mar	mer	gio	ven	sab	dom
D	28	1	2	3	4	5	6
D	7	8	9	10	11	12	13
D	14	15	16	17	18	19	20
D	21	22	23	24	25	26	27
D	28	29	30	31	1	2	3
D	4	5	6	7	8	9	10

Below the calendar, there is a section for 'Sottoscrivere il calendario web'.

Ogni utente DialogoPA ha a disposizione una propria dashboard per la visualizzazione organizzata delle attività che lo riguardano.

Appuntamenti, compiti, segnalazioni vengono visualizzati con il supporto di un calendario.

Il responsabile di ciascuna struttura organizzativa ha accesso ai calendari operativi delle risorse umane che riportano a lui

DialogoPA offre un motore di reportistica integrato open source (Jasperreport) che permette l'esecuzione di analisi sulle grandezze tipiche dei processi di relazione come il numero di segnalazioni per tipologia, il numero delle segnalazioni aperte in un certo periodo, la loro distribuzione sui dipartimenti etc etc. I report possono essere prodotti in formato pdf, html, excel e testo e possono venire schedulati per essere prodotti ad intervalli regolari.

The screenshot shows the 'Reports' dashboard. The top navigation bar includes 'La mia Home Page', 'Contatti', 'Nominativi', 'Comunicazioni', 'Gestione Segnalazioni', 'Documentazione', 'Dipendenti', 'Reports', and 'Statistiche'. The main content area displays a report configuration form under the heading 'Reports > Coda > Segnalazioni > Lista Criteri > Parametri'. The form includes the following sections:

- Parametri:** 'Data Inizio' and 'Date Fine' fields.
- Salva il report per il futuro:** A checkbox labeled 'Salva' and a 'Nome report' field.
- Tipo di report e preferenze email:** 'Tipo di Report' (PDF, HTML, CSV, Excel) and 'Preferenze email' (checkbox for 'Invia per email il report quando pronto').
- Crea Report:** A button to generate the report.