

...
 Per i gestori del servizio, diventerà obbligatorio predisporre e pubblicare online la "carta della qualità" e gli aspetti generali dei servizi
 ...
 L' Autorità è orientata ad introdurre l'obbligo di adozione di una specifica procedura per la gestione dei reclami e delle segnalazioni.
 ...

8 GARBAGE TICKET RECLAMI - INFORMAZIONI

Il modulo **Ticket Reclami - informazioni** è un'integrazione del modulo Ordini di lavoro e si occupa della **gestione della cronologia delle conversazioni** dei contribuenti, che effettuano segnalazioni dallo Sportello On-line o dalla APP SottoControllo.

Con questo modulo l'ente gestore riesce a tenere traccia di tutte le comunicazioni effettuate con i contribuenti, permettendo agli operatori abilitati, la visualizzazione e la gestione dello stato d'avanzamento.



AGID
 Cloud Marketplace



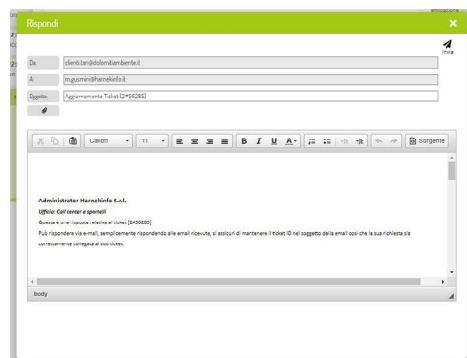
Form segnalazioni APP SottoControllo

Form segnalazioni sullo Sportello On-line

Attraverso la compilazione di una form sullo Sportello On-line o dalla APP SottoControllo, il contribuente può effettuare una segnalazione. Da questa richiesta scaturisce l'invio di una mail di conferma al contribuente e innesca l'avvio di un ordine di lavoro con la relativa comunicazione associata.



Interfaccia comunicazioni su Garbage



Interfaccia comunicazioni su Garbage

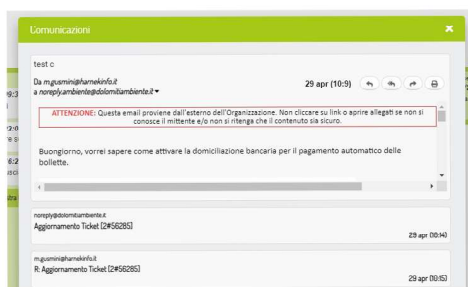
All'interno dell'ordine di lavoro è presente una sezione chiamata 'Comunicazioni' nella quale è possibile consultare tutta la conversazione effettuata con il contribuente.

Direttamente dalla sezione delle comunicazioni è possibile rispondere o inoltrare una mail con un editor di testo e con la possibilità di inserire allegati alla risposta. In aggiunta è possibile produrre un documento con la copia della conversazione ed inviarla via mail.

Oltre a questa modalità è possibile definire una o più caselle di posta elettronica (solitamente messe a disposizione dei contribuenti sul sito dell'ente gestore e ad uso esclusivo dell'applicativo) a cui chiunque può scrivere e che vengono costantemente sorvegliate per intercettare i messaggi in arrivo.

Se la casella mail del messaggio ricevuto è censita nelle anagrafiche dell'applicativo, la comunicazione viene agganciata automaticamente al contribuente e viene creato un ordine di lavoro, con la possibilità di rispondere al messaggio e tener traccia della conversazione fino alla completa evasione dell'attività.

Nel caso in cui invece la mail del mittente non sia identificata, l'ordine di lavoro viene agganciato ad un contribuente generico definito dall'ente gestore.



Interfaccia comunicazioni su Garbage