

**ROMA**



DIPARTIMENTO TRASFORMAZIONE DIGITALE

**G.E.D.  
GESTIONE ELETTRONICA DOCUMENTALE**

**Manuale Operativo  
SUS  
Sistema Unico Segnalazioni**

Versione1.0 21052018



## SOMMARIO

<b>1</b>	<b>PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>INSERIMENTO SEGNALAZIONE.....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>RICERCA SEGNALAZIONE.....</b>	<b>8</b>
<b>4</b>	<b>BOZZA SALVATA.....</b>	<b>10</b>
<b>5</b>	<b>IL MIO PROFILO.....</b>	<b>11</b>
<b>6</b>	<b>SERVE AIUTO?.....</b>	<b>11</b>
<b>7</b>	<b>NORMATIVA.....</b>	<b>12</b>

## 1 PREMESSA

Questo documento è una guida per i Cittadini alla procedura di gestione delle segnalazioni attraverso l'applicativo S.U.S. Sistema Unico delle Segnalazioni.

L'accesso al S.U.S. si effettua tramite il tag segnale presente nel Portale di Roma Capitale ([www.comune.roma.it](http://www.comune.roma.it)).

L'accesso è possibile attraverso la registrazione al portale di Roma Capitale, attraverso identificazione SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale), oppure CNS (Carta Nazionale dei Servizi).

L'identificazione attraverso il portale avviene inserendo il codice fiscale nel campo Identificativo

The screenshot shows the login interface for the Roma Capitale online services. At the top left, there is a 'BETA' badge and 'Regione Lazio'. The main header features the 'ROMA' logo and the coat of arms. The page is titled 'Accesso ai servizi on-line' and provides instructions for users. A red arrow points from the text 'L'identificazione attraverso il portale avviene inserendo il codice fiscale nel campo Identificativo' to the 'Identificativo' input field. The 'Password' field is also visible, along with a 'Mostra password' checkbox and an 'ACCEDI' button. On the right side, there is a 'Metodi di accesso' section with options for 'Stai accedendo tramite Password', 'Accedi tramite SPID', and 'Accedi tramite CNS'.

**BETA** Regione Lazio

**ROMA**

### Accesso ai servizi on-line

Se sei identificato inserisci il tuo codice fiscale e la password. Se sei un utente interno di Roma Capitale entra con le credenziali già in tuo possesso.  
Se hai dimenticato la password utilizza la funzione [Richiedi nuova password](#).

**Identificativo**

**Password**

Mostra password

**ACCEDI**

### Metodi di accesso

Stai accedendo tramite Password

[Accedi tramite SPID](#)

[Accedi tramite CNS](#)

## 2 Inserimento Segnalazione

Effettuato l'accesso il sistema mostra la funzione di inserimento di una segnalazione che verrà inviata agli uffici competenti per materia.

I campi contrassegnati dal \* sono obbligatori.

Nel campo 'Che Cosa Vuoi Segnalare?' inserendo un testo di un argomento verrà cercato nelle voci disponibili la corrispondenza degli argomenti proposti come risultati della ricerca non è esclusivamente di precisa rispondenza testuale, ma si avvale di un dizionario di sinonimi e parole correlate


Alcune voci sono iniziano per "!" in quanto la segnalazione sarà tratta in prima battuta dalla Polizia Locale di Roma, che discriminando il tipo d'intervento, se necessario farà intervenire le pattuglie, altrimenti sarà o chiusa o reindirizzata agli uffici competenti.

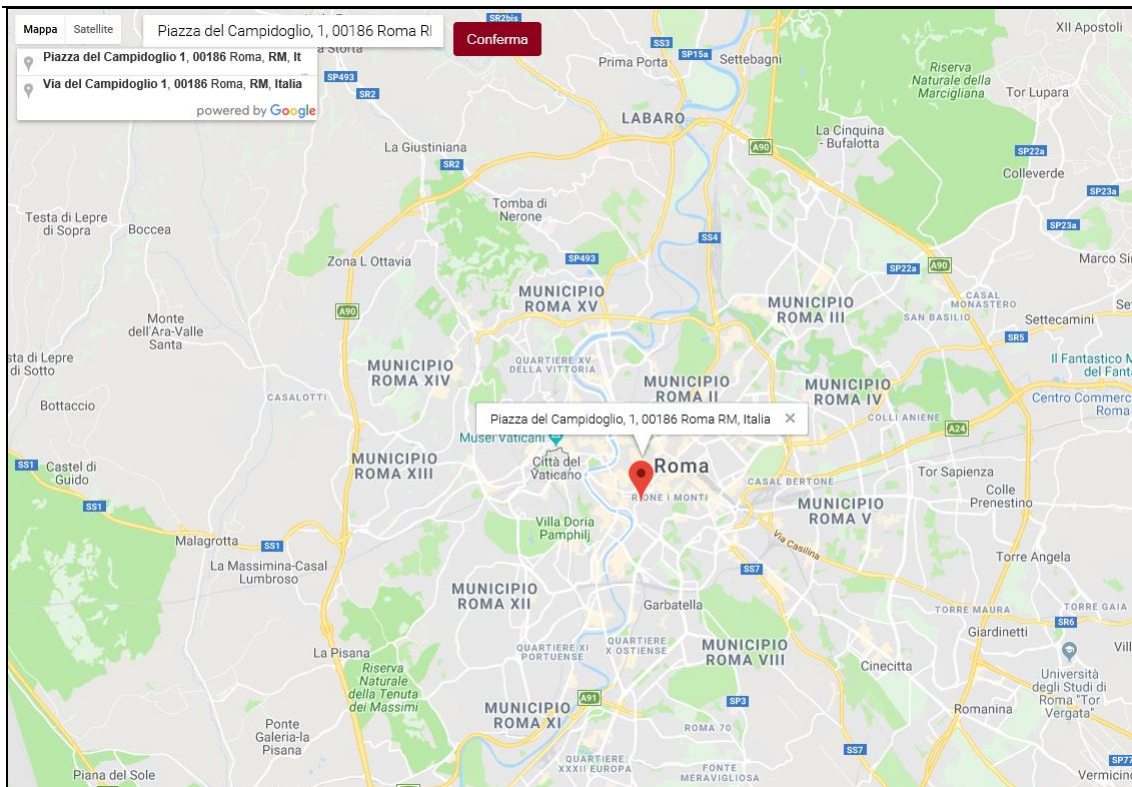
The screenshot shows the 'Inserimento Segnalazione' form on the ROMA website. The form is titled 'Che cosa vuoi segnalare?' and includes the following fields and buttons:

- Area tematica \***: A text input field.
- Argomento \***: A text input field.
- Descrizione \***: A text input field with a placeholder 'Inserisci la descrizione (max 4.000 caratteri)'. A red arrow points from the text above to this field.
- Allegato 1 :** A section with a 'Carica Allegato' button and an 'SFOGLIA' button.
- Buttons at the bottom:** 'INVIA SEGNALAZIONE', 'SALVA BOZZA', 'PULISCI CAMPI', and 'SERVE AIUTO?'.

In base alla selezione, il sistema abilita per le voci che lo prevedono, la Georeferenziazione, ossia l'informazione relativa alla dislocazione geografica sul Comune di Roma.

The screenshot shows the reporting interface for the Municipality of Rome. At the top, there is a header with the 'ROMA' logo and the SPQR crest. The user's name 'Rossi Francesca' is visible in the top right. The main form area is titled 'Che cosa vuoi segnalare?' and contains several sections: a title field with the text 'I BUCHE E DISSESTO STRADALE - OPERE E MANUTENZIONE DELLA CITTÀ', an 'Area tematica' dropdown set to 'OPERE E MANUTENZIONE DELLA CITTÀ', an 'Argomento' dropdown set to 'I BUCHE E DISSESTO STRADALE', a 'Mappa' section with a location input field containing 'Località', a 'Descrizione' text area with a 4,000-character limit, and an 'Allegato 1' section with a 'Carica Allegato' button and an 'SFOGLIA' button. At the bottom, there are four action buttons: 'INVIA SEGNALAZIONE', 'SALVA BOZZA', 'PULISCI CAMPI', and 'SERVE AIUTO?'. A red arrow points to the location input field in the 'Mappa' section.

Cliccando sul pulsante  si apre la mappa per la ricerca del luogo da segnalare



Una volta posizionato il cursore si preme conferma per acquisire l'indirizzo

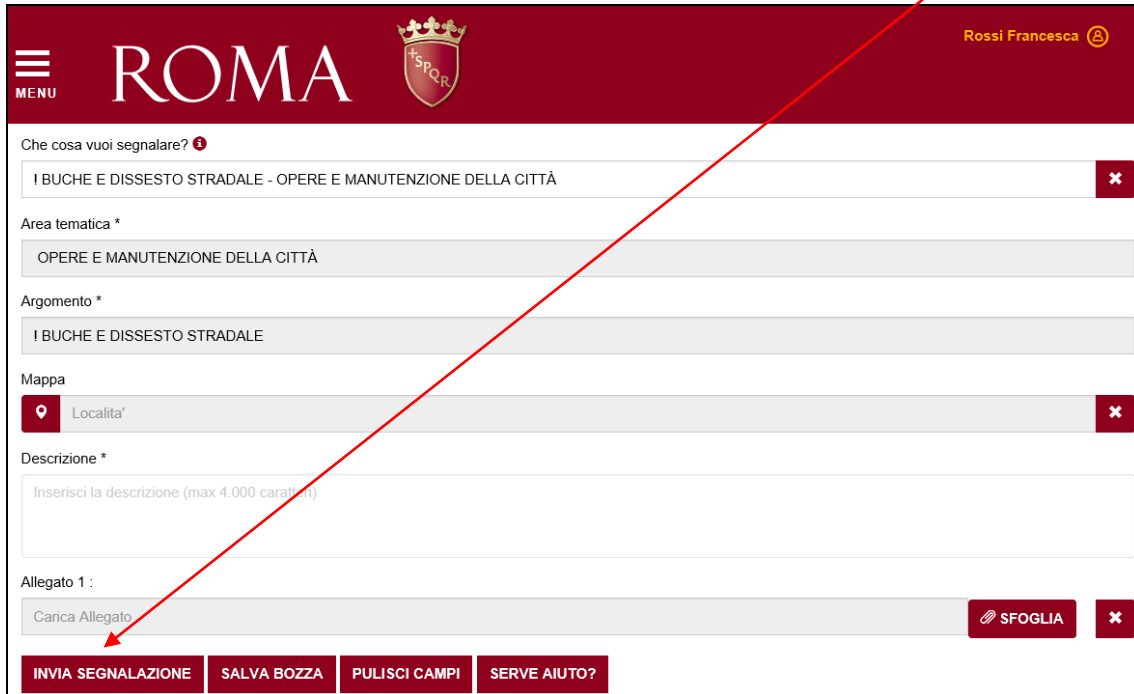
Nel campo descrizione si inserisce la segnalazione che si vuole inviare

Inoltre è possibile allegare files elettronici (foto, documenti o altro) ad una segnalazione.

Il pulsante Sfoglia ricerca sul proprio supporto il documento da allegare.

A ricerca avvenuta selezionare il file che verrà aggiunto, è possibile allegare al massimo 3 files.

Dopo avere riempito tutti i campi obbligatori tramite il bottone “Invia Segnalazione”, Il sistema registra la segnalazione e fornisce il numero univoco della segnalazione.

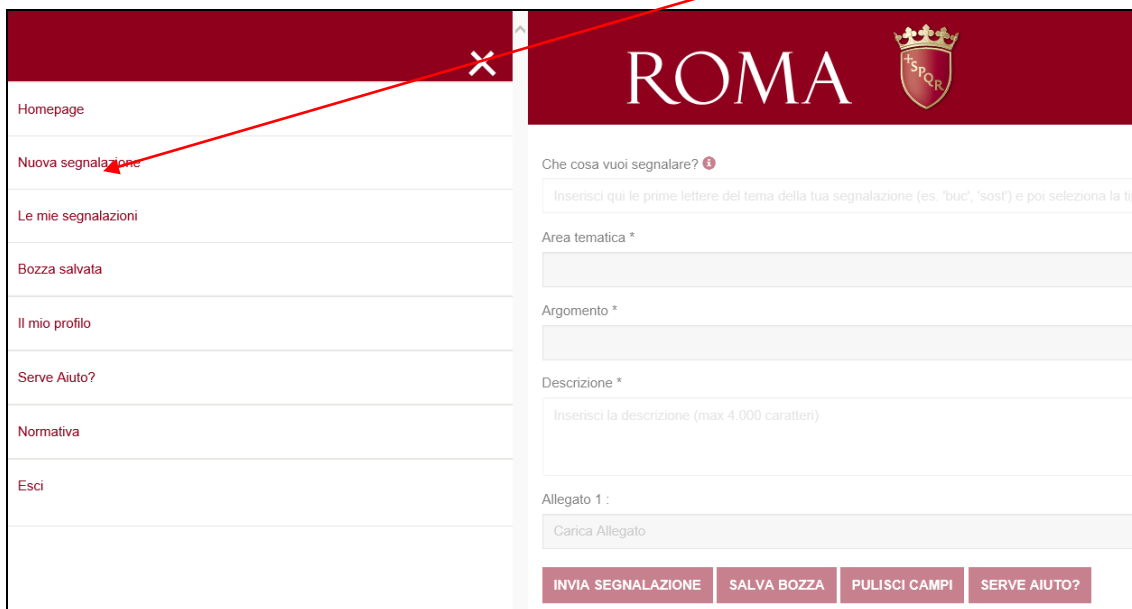


The screenshot shows the AS Roma reporting interface. At the top, there is a dark red header with the AS Roma logo and the name 'ROSSI FRANCESCA' on the right. Below the header, the form is titled 'Che cosa vuoi segnalare?' and contains several sections: 'Area tematica \*' with the selected option 'OPERE E MANUTENZIONE DELLA CITTÀ'; 'Argomento \*' with the selected option 'I BUCHE E DISSESTO STRADALE'; 'Mappa' with a location field containing 'Località'; 'Descrizione \*' with a text area for the report; and 'Allegato 1:' with a file upload field. At the bottom of the form, there are four buttons: 'IN VIA SEGNALAZIONE', 'SALVA BOZZA', 'PULISCI CAMPI', and 'SERVE AIUTO?'. A red arrow points from the text above to the 'IN VIA SEGNALAZIONE' button.

Il sistema invia una mail di conferma dell'avvenuto inserimento, è possibile inviare un massimo di 5 segnalazioni per giorno

### 3 Ricerca Segnalazione

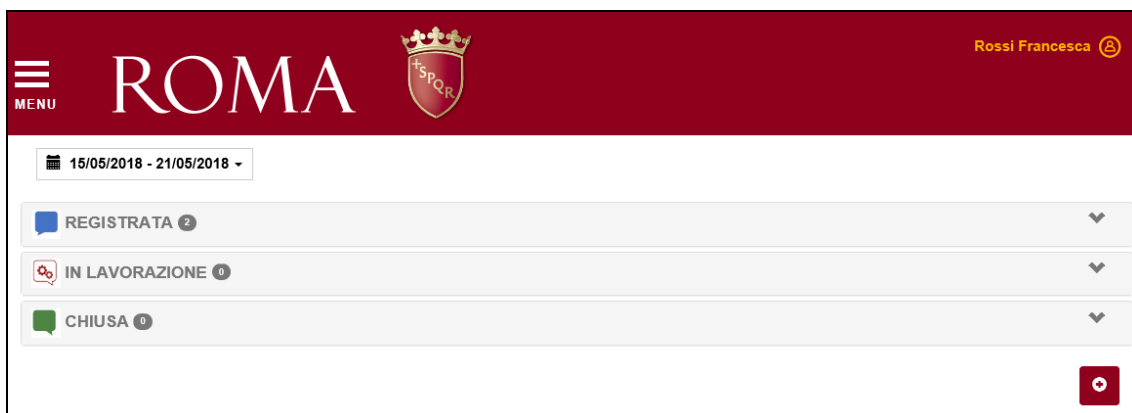
Per monitorare le proprie segnalazioni si seleziona la voce “Le Mie Segnalazioni”



The screenshot shows the AS Roma website interface. On the left, a navigation menu is visible with the item "Le mie segnalazioni" highlighted by a red arrow. The main content area displays a form for submitting a complaint. The form includes the following fields and buttons:

- Che cosa vuoi segnalare?** (with a help icon): A text input field with the placeholder "Inserisci qui le prime lettere del tema della tua segnalazione (es. 'bu', 'sos') e poi seleziona la tua area tematica".
- Area tematica \***: A dropdown menu.
- Argomento \***: A text input field.
- Descrizione \***: A text area with the placeholder "Inserisci la descrizione (max 4.000 caratteri)".
- Allegato 1:** A section for uploading files, with a "Carica Allegato" button.
- Buttons:** "INVIA SEGNALAZIONE", "SALVA BOZZA", "PULISCI CAMPI", and "SERVE AIUTO?".

Di seguito la pagina che visualizza le segnalazioni nei vari stati del processo:



The screenshot shows the AS Roma website interface for viewing complaints. The page includes the following elements:

- Header:** AS Roma logo and the name "Rossi Francesca" with a profile icon.
- Navigation:** A "MENU" button on the left.
- Date Range:** A calendar icon and the date range "15/05/2018 - 21/05/2018".
- Status Filters:** Three filter buttons with dropdown arrows:
  - REGISTRATA (2)**: Represented by a blue speech bubble icon.
  - IN LAVORAZIONE (0)**: Represented by a red speech bubble icon with a circular arrow.
  - CHIUSA (0)**: Represented by a green speech bubble icon.
- Footer:** A red button with a white plus sign.


Vengono visualizzate le segnalazioni in base allo stato di lavorazione:

Gli stati sono:

- REGISTRATA (acquisita dal sistema in fase di verifica)
- IN LAVORAZIONE (in carico ad una struttura dell'Amministrazione)
- CHIUSA (Con risposta da parte dell'Amministrazione)

Al momento della chiusura da parte di una struttura arriverà anche tramite email la risposta.



Cliccando il tasto  viene visualizzato il dettaglio della segnalazione.

**Segnalazione n.320 del 16/05/2018**

**Stato:**  
REGISTRATA

**Descrizione:**  
Prova dalla

**Mappa:**  
[Via Ignazio Guidi, 49, 00147 Roma RM, Italia](#)  
 Apri Mappa

**Tempo previsto di risposta:**  
15/06/2018

**Destinatari:**  
CORPO DI POLIZIA LOCALE DI ROMA CAPITALE - Centrale Operativa

**Risposta:**  
In data 16/05/2018 14:33 :

**Tipo di segnalazione:**  
! BUCHE E DISSESTO STRADALE - OPERE E MANUTENZIONE DELLA CITTÀ

**Allegati:**  
[Visualizza Allegato 1](#)

## 4 Bozza Salvata

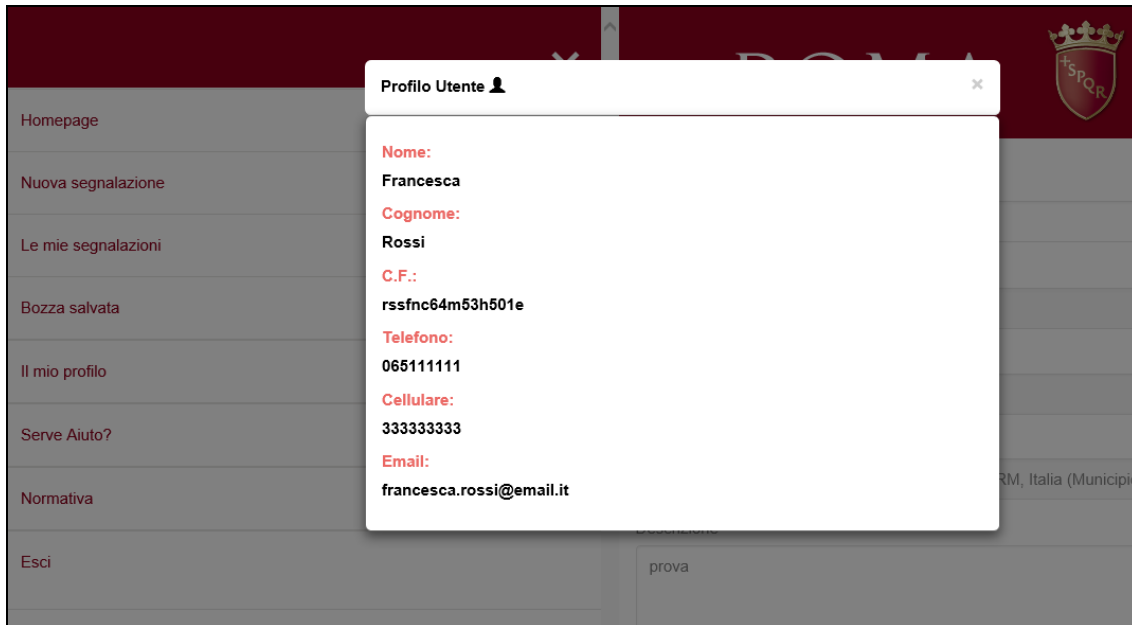
La funzione “Bozza salvata” permette d’acquisire una bozza di una segnalazione salvata in fase di inserimento.

Basta selezionare il tasto “Bozza salvata” per acquisirla.

ROMA	
Homepage	Che cosa vuoi segnalare? ⓘ
Nuova segnalazione	* BUCHE E DISSESTO STRADALE - OPERE E MANUTENZIONE DELLA CITTÀ
Le mie segnalazioni	Area tematica *
<b>Bozza salvata</b>	OPERE E MANUTENZIONE DELLA CITTÀ
Il mio profilo	Argomento *
Serve Aiuto?	* BUCHE E DISSESTO STRADALE
Normativa	Mappa
Esci	Via Cristoforo Colombo, 315, 00147 Roma RM, Italia (Municipio VIII)
	Descrizione *
	dfs

## 5 Il mio profilo

Mostra il profilo dell'utente collegato.



## 6 Serve aiuto?

Visualizza le informazioni operative sintetiche delle funzionalità dell'applicazione.

**Serve aiuto?**

Attraverso il Sistema Unico di Segnalazione (SUS) è possibile formulare reclami, segnalazioni, suggerimenti e apprezzamenti. Qui sono presenti le informazioni e chiarimenti utili per utilizzare questo servizio.

**Avviso:** ulteriori informazioni e chiarimenti saranno integrati a seguito dell'utilizzo del servizio e grazie ai i vostri suggerimenti.

**Come si inserisce una comunicazione sul sistema SUS?**

Per inserire una comunicazione è sufficiente:

1. accedere a SUS;
2. scegliere una tipologia di voci nel campo "Cosa vuoi segnalare" (illuminazione pubblica, buche , rifiuti ecc...);
3. fornire l'indirizzo del luogo tramite l'indicazione sulla mappa;
4. inserire una breve descrizione;
- 5.(eventualmente) allegare la foto.

**La scelta dell'argomento all'interno del campo "Cosa vuoi segnalare" è facilitata, per cui basta digitare poche lettere del tema della segnalazione per avere la possibilità di selezionare l'argomento di interesse.**

**Raccomandazioni per l'uso del prototipo SUS**

A differenza di quanto accadrà nel sistema finale, dove sarà possibile utilizzare qualsiasi termine di uso comune, nel prototipo in consultazione la digitazione supportata è limitata solo ad alcuni termini: ad esempio:

1. si scriverà "buc" o "buche" per avere la possibilità di selezionare un tema di segnalazione relativo alle buche ( non scrivere "buca");
2. si scriverà "sost" o "sosta" per avere la possibilità di selezionare un tema di segnalazione relativo alle soste (non scrivere "soste" o "doppia fila");
3. si scriverà "ora" o "orari" per avere la possibilità di selezionare un tema di segnalazione relativo, ad esempio, agli orari degli uffici (non scrivere "orario");
- 4.si scriverà "commercio" o "esercizio commerciale" per avere la possibilità di selezionare un tema di segnalazione relativo, ad esempio, agli esercizi commerciali (non scrivere "negozio").

## 7 Normativa

Nel link è presente la delibera del Consiglio Comunale n. 136 del 2005 con cui è stato approvato il regolamento della “Gestione delle segnalazioni” del Comune di Roma

