

...
Per i gestori del servizio, diventerà obbligatorio predisporre e pubblicare online la "carta della qualità" e gli aspetti generali dei servizi

...
I reclami o le segnalazioni aventi ad oggetto la qualità del servizio devono essere preventivamente inviati dall'utente al proprio gestore di riferimento

8 GARBAGE

ORDINI DI LAVORO

Il modulo Ordini di Lavoro si occupa della gestione di segnalazioni e reclami, richieste di intervento o prenotazione di servizi e di tutte le attività connesse con il servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti.

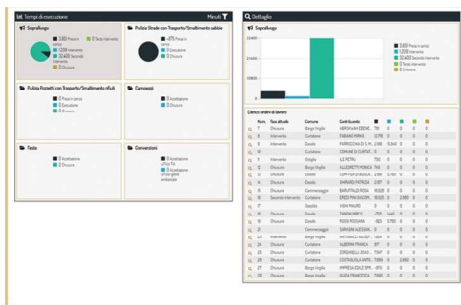
Per ogni tipologia di Ordine di Lavoro è possibile definire un semplice **Work Flow** caratterizzando per ciascuno il

dettaglio delle fasi, la loro sequenza e l'ufficio o la persona incaricata.

Nel caso di servizi a pagamento è possibile gestire sia l'addebito diretto sia una fase di preventivazione che, se accettata, porta all'addebito del servizio stesso poi fatturato con le stesse modalità previste per la gestione ordinaria della tariffa.

La disponibilità di un cruscotto on line parametrico per operatore consente ad ognuno di sapere sempre cosa fare ed è possibile avere un controllo preciso e puntuale dello stato di avanzamento di ogni singolo task.

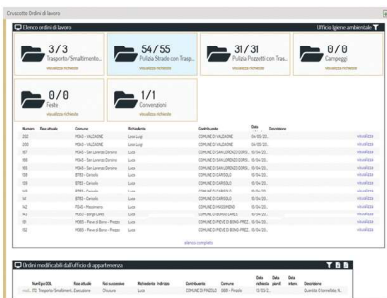
Per ciascuna richiesta viene registrata la data di presa in carico e di esecuzione per ciascuna delle fasi, in modo da poter avere sotto controllo eventuali colli di bottiglia o criticità, oltre a poter redigere la **carta dei servizi** in modo automatico.



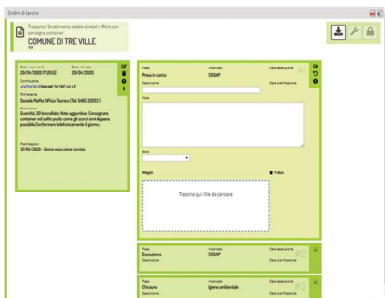
Statistiche

Attraverso questo strumento è possibile seguire fase per fase l'andamento di ogni task e il carico di lavoro dei diversi operatori consentendo di agire sul work flow di un singolo task modificando l'incaricato, forzando le date di scadenza, escludendo una fase.

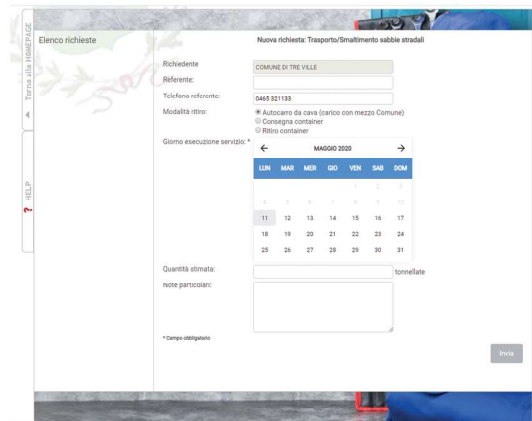
E' possibile definire un calendario (creato tramite un semplice wizard) per ciascuna tipologia di ordine di lavoro (tipicamente per la raccolta degli ingombranti o per la prenotazione di accessi ai centri di raccolta o allo sportello) definendo le attività schedulabili per ciascuna data (parametriche per comune e/o zona)



Cruscotto Ordini di lavoro



Dettaglio Ordine di lavoro



Interfaccia Contribuente

L'inserimento della richiesta può essere fatto anche direttamente dallo sportello on line dal contribuente che può accedere tramite le credenziali dopo la procedura di registrazione e che può verificare lo stato di avanzamento della stessa.

Contribuenti	Indirizzo	Data	Descrizioni
Q. Condominio Via Nervano	Via PRIVATA NERVANO, 9	08/05/2020	(PASSARE AL MARTINO, RIF. MELISSA BIRDA - RITIRARE 1 BIDONE.
Q. Condominio MONTEROSA	Via ACHILLE GRANDI, 9	08/05/2020	RIF. PIERRACCI 139- 4124758 OPPURE 338396855. BRITTONI MARIO 029480024. RITIRARE 1 BIDONE
Q. Condominio INQUILINI INA	Via CINQUE GIORNATE, 2	08/05/2020	RIF. ANTONIO LAMPERTI - DA RITIRARE 1 BIDONE
Q. Condominio Montesevoso	Via MONTENEVOLO, 30	08/05/2020	RIF. SIGG. SISTI/PIRIVETTINI CONSEGNARE BIDONE CARTA 120 11 AL POSTO DEL BIDONE UNICO/RTIRARE 1 BIDONE
Q. Condominio LA MONTAGNETA	Via DEL LAZZARETTO	30/04/2020	RIF. BRANCHI PROLO RITIRARE VECCHIO BIDONE
Q. BARBERI ROSANNA	Via DELLA REPUBBLICA, 230/2	30/04/2020	BIDONE 120 R CARTA - DA FRAGARE IN CONTANTI 52, 46 EUROCONSEGNERARE ENTRO LE 14 OPPURE CITOFONARE 03077

Elenco Ordini di lavoro da APP

Il modulo è completato da una APP per la registrazione sul campo delle attività legate alle fasi che richiedono consegne o spostamenti sul territorio (distribuzione porta a porta).