



Aplicație Sesizări



► Introducere

Scopul aplicației de Sesizări este de a încuraja dialogul firesc între cetățeni și administrație, pentru rezolvarea problemelor și creșterea calității vieții.

De ce?

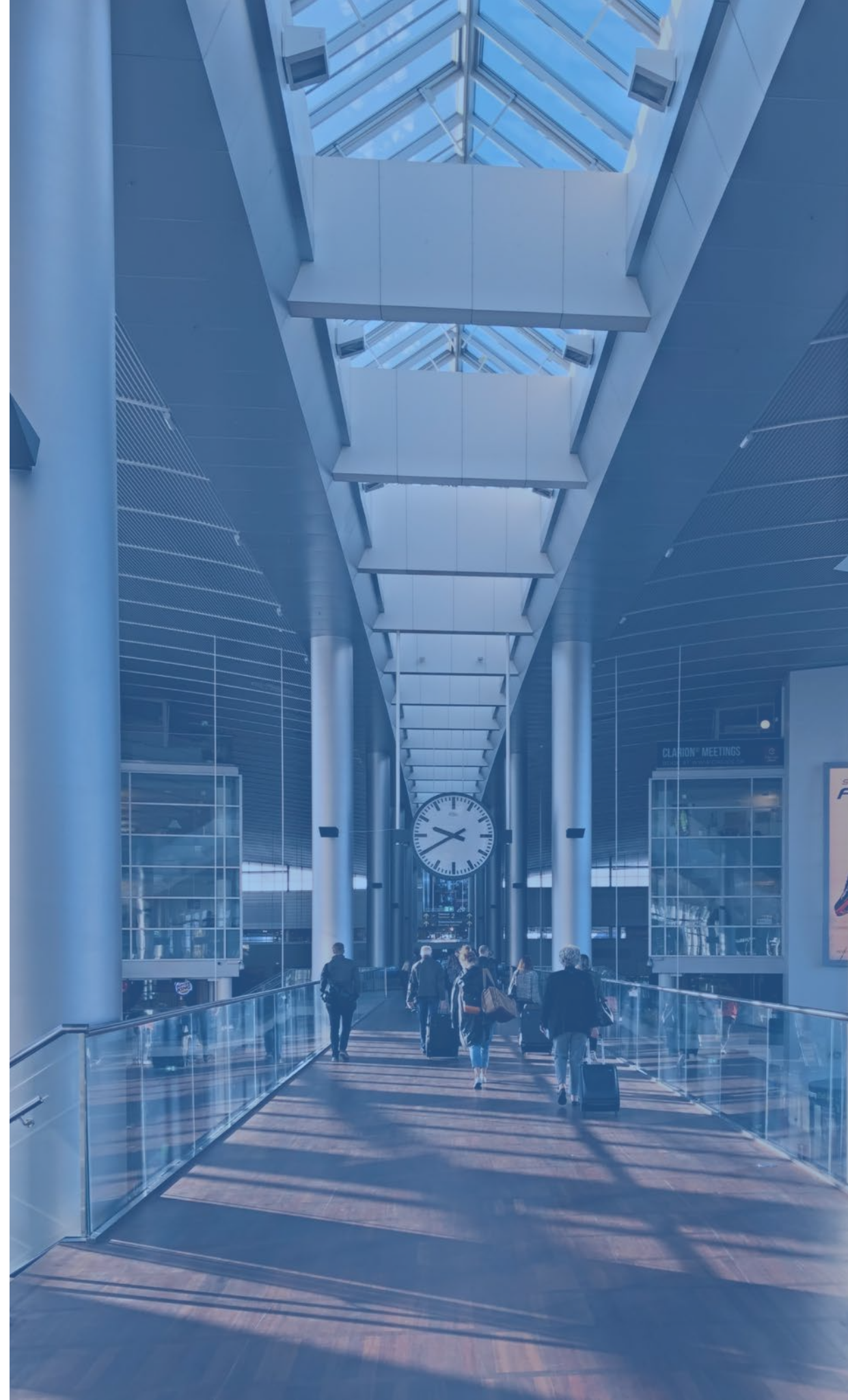
Cetățenii cunosc comunitatea și localitatea în care trăiesc la un nivel mai apropiat de realitate. De aceea, pot identifica cu mai multă ușurință problemele.

Administrația are datoria și resursele pentru a crește calitatea vieții cetățenilor.

Cum?

Administrația pune la dispoziția cetățenilor întregului oraș o platformă - desktop și mobile responsive - de sesizări.

Cetățenii se înregistrează pe platformă și pot folosi acest instrument pentru a aduce în atenția autorităților problemele existente în orașul, cartierul sau pe strada lor.

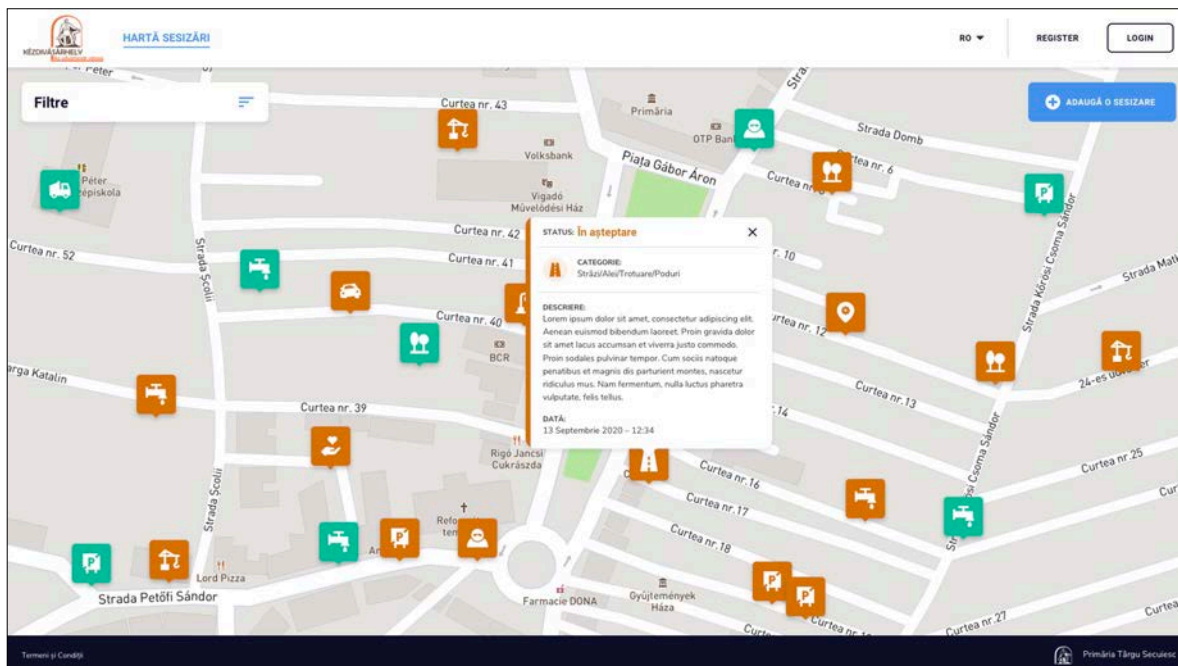


▶ Platforma pentru cetățeni:

- Cetățeanul își introduce datele, numărul de telefon, adresa de email și își setează parola.
- După crearea contului, poate adăuga o sesizare.
- Introduce o adresă sau poziționează un pin pe hartă pentru a localiza problema.
- Selectează categoria în care se încadrează sesizarea.
- Adaugă o descriere scurtă.
- Poate atașa fotografii.
- Utilizatorul își poate vedea în orice moment, în contul său, sesizările depuse.

▶ Platforma pentru administrație:

- Platforma se integrează cu sistemul intern al instituției. Astfel, sesizarea trimisă intră direct în registratură.
- Funcționarul responsabil de înregistrare face o primă validare a sesizării (din punct de vedere al limbajului), o publică pe platformă și o atribuie departamentelor/instituțiilor care au competența pentru rezolvarea ei.
- Pentru instituție se creează, în funcție de categoriile stabilite, o listă personalizată cu departamentul - sau compania/regia/instituția - responsabil pentru fiecare. Odată validată, sesizarea ajunge direct la șeful de departament, care o va atribui pentru soluționare.
- Sesizările sunt vizibile pe hartă, având fiecare câte un status: în lucru, rezolvat etc.
- Pentru sesizările rezolvate, se înregistrează o rezoluție - documentul care atestă rezultatul evaluării sau rezolvarea sesizării. La emiterea rezoluției, deponentul primește un email de înștiințare și rezultatul apare și pe platformă, se modifică culoarea pinului asociat sesizării.



A blue-tinted photograph showing a person's hands typing on a laptop keyboard. In the bottom left corner, there is a cup of coffee with latte art. The image is partially obscured by a white diagonal line.

► Beneficii

- Sesizările apar pe hartă
- cetățenii sunt informați despre faptul că problema lor a fost rezolvată cu ajutorul modificării culorii pinului și prin email
- Categoriile, filtrele și identitatea vizuală sunt ușor de personalizat pentru fiecare institutie.
- Integrare cu Registratura pentru eficientizarea/automatizarea procesului de înregistrare și răspuns sesizări.
- Validarea/filtrarea sesizărilor pentru asigurarea calității celor publicate.
- Rapoarte despre evoluția problemelor, despre zone sau perioade mai aglomerate.
- Opțiunea de a păstra constant legătura prin email cu cetățenii.
- Asigurarea transparenței prin obligativitatea autentificării.

orasulmeu
.digital



► Contact

0732 000 222

contact@orasulmeu.digital

Strada Moșilor, nr. 62
400370, Cluj-Napoca
Cluj, România