

FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

Il servizio, disponibile al momento in versione “BETA” (in fase di sperimentazione), è già disponibile sulla homepage del Comune e arriva sul portale dopo un lungo lavoro organizzativo. BETA perché l’Amministrazione ***intende aprire alla partecipazione dei cittadini la definizione dello strumento SegnalaBergamo*** e, infatti, nei prossimi giorni sarà pubblicato un forum attraverso il quale i cittadini potranno proporre migliorie al servizio.

Il funzionamento del sistema è molto facile e permette di ***allegare immagini o di geolocalizzare su una mappa*** le proprie segnalazioni, che sono organizzate in sei macro temi, ***Strade e viabilità, Protezione ambientale, Sicurezza, Servizi, Verde urbano e Tributi e catasto***. Ovviamente i problemi segnalati dovranno essere relativi la città di Bergamo. Il cittadino segnalante potrà lasciare il suo indirizzo e-mail e, in questo modo, verrà informato lungo tutto l’iter della sua segnalazione, dalla presa in carico da parte degli uffici comunali alla risoluzione del problema. Ogni ufficio, servizio, direzione del Comune ha previsto un referente per questo servizio, una persona che supporterà i propri colleghi nelle risposte ai cittadini.

SegnalaBergamo non è solo un sistema ***di front office tra uffici e cittadini***, ma anche un sistema di monitoraggio di tutte le segnalazioni, visto che il Comune ha la possibilità di organizzarle su uno speciale “cruscotto” e conoscerne i dettagli, dai tempi

di risposta alle localizzazioni delle segnalazioni. Il Comune di Bergamo intende **avviare una collaborazione con le Associazioni dei Consumatori**, in modo anche anche queste ultime possano monitorare tempi di risposta e andamento delle segnalazioni.

Nello scorso anno sono state oltre 1.200 le segnalazioni inoltrate all'Amministrazione, ma il nuovo servizio convoglierà probabilmente molte più interazioni da parte dei cittadini, visto che, a differenza del passato, **non è necessario registrarsi al portale web comunale**. In questo modo il Comune mette ordine tra i tanti canali che i cittadini oggi usano per inviare la propria segnalazione agli uffici comunali.

Qui il servizio: <https://www.comune.bergamo.it/nuova-segnalazione>