

Unità Servizi Informativi



COMUNE DI FORLÌ

Comune di Forlì

Report 2018

Quadro sintetico delle attività svolte e dei servizi erogati alla città

Comunicazione

- Presidio dell'attività di comunicazione finalizzata a garantire l'omogeneità delle modalità e degli strumenti di comunicazione adottati dai servizi dell'Ente;
- Partecipazione all'elaborazione del piano annuale di comunicazione e informazione dell'Ente d'intesa con l'Unità Stampa ed Eventi Istituzionali;
- Pianificazione, programmazione e realizzazione delle campagne di comunicazione sui temi d'interesse istituzionale attraverso l'utilizzo di strumenti cartacei e multimediali per favorire la partecipazione dei cittadini attraverso una continua informazione;
- Pianificazione, programmazione e realizzazione di iniziative di comunicazione per singoli servizi; progettazione e gestione delle pubblicazioni informative per la cittadinanza (es. Mercurio, CIE, donazione degli organi).
- Monitoraggio delle iniziative di comunicazione attivate dall'Ente.

Sportello URP

Informazioni su Uffici Comunali: localizzazioni, recapiti, orari di apertura al pubblico, procedimenti di rispettiva competenza. L'attività si completa anche con informazioni su altri enti pubblici.

Informazioni su procedimenti e modulistica comunali: attività volta a rispondere alle domande "Cosa devo fare per...? Dove devo andare? A chi devo rivolgermi? Quanto mi costa? Mi stampa il modulo di domanda?" Inoltre si rilascia copia della modulistica utile su richiesta del cittadino.

Informazioni sugli eventi del territorio (Forlì e zone limitrofe): distribuzione del Forlì&Oltre e degli eventi rivolti alla cittadinanza organizzati dal Comune e dalle associazioni culturali. Aggiornamento e cura della bacheca informativa degli eventi.

Assistenza nella consultazione del sito comunale per reperire le informazioni: l'attività spesso è svolta telefonicamente per orientare il cittadino nella ricerca all'interno del sito del Comune di Forlì.

Accesso agli atti del Comune: reperire il modulo di domanda e consegnare, negli orari di chiusura dell'Ufficio Protocollo, la richiesta di accesso.

Rilevazione di Fenomeni di Degrado Urbano (RILFEDEUR): attraverso la piattaforma Rilfedeur si raccoglie la segnalazione e la si inoltra all'ufficio competente, che provvederà a rispondere al cittadino.

Consegna Tessera Elettorale: servizio di supporto all'Ufficio Elettorale - a seguito delle revisioni annuali, semestrali e straordinarie delle liste elettorali registrate dall'Ufficio Elettorale.

Ottenere le credenziali per Federa e/o innalzare il livello di affidabilità: iscrizioni e accreditamenti, innalzamenti livelli di affidabilità, riattivazione delle credenziali in caso di sospensione del profilo dell'utente, modifiche/rimozione degli utenti che ne facciano richiesta. Le credenziali di Federa sono indispensabili per utilizzare: le postazioni internet per l'utenza, la piattaforma SUAPER, il Wi-Fi nelle zone coperte dalla rete LEPIDA, i servizi online nei comuni che hanno attivato il servizio tramite Lepida (es. richiesta di certificati online, prenotazione servizi comunali...).

Due postazioni disponibili gratuitamente per la consultazione a Internet: Per accedere alle postazioni è necessario un account Federa, pertanto gli operatori svolgono assistenza anche in tal senso.

Servizio di autenticazione delle firme in occasioni di raccolta firme per quesiti referendari e/o proposte di iniziativa popolare: l'ufficio si relaziona con la Segreteria Generale per il ritiro delle schede vidimate dal Segretario Generale e con l'Ufficio Elettorale che svolge il controllo in merito alle iscrizioni dei firmatari nelle liste elettorali e raccoglie le firme anche attraverso aperture straordinarie del Servizio.

Biblioteca Viaggi - Servizio prestito gratuito di guide turistiche: attualmente le guide disponibili sono 845, ed ogni anno viene incrementato il numero delle stesse per rispondere alle richieste sempre in aumento dei

cittadini, compatibilmente con le risorse disponibili. Nel 2018 sono state acquistate 140 nuove guide. Per usufruire del prestito gratuito, per un massimo di 15 giorni, è sufficiente registrarsi alla nostra banca dati, con un documento d'identità e un un recapito telefonico.

Prenotazione Certificati Anagrafici: il cittadino può richiedere il certificato anagrafico e successivamente ritirarlo presso l'URP. Servizio di supporto all'ufficio Anagrafe.

Servizio di consegna protocollo e atti giudiziari: ritiro della posta destinata all'Ufficio Protocollo e degli atti giudiziari nei pomeriggi di apertura dello sportello Urp e il sabato mattina, ovvero quando i competenti uffici (Protocollo e Albo Pretorio) sono chiusi al pubblico, o quando il bando e/o procedimento lo prevede.

Servizio di prenotazione online per i tecnici del Servizio Edilizia: l'utente può richiedere al front office la prenotazione di un appuntamento con i tecnici del servizio Edilizia presenti nell'agenda online.

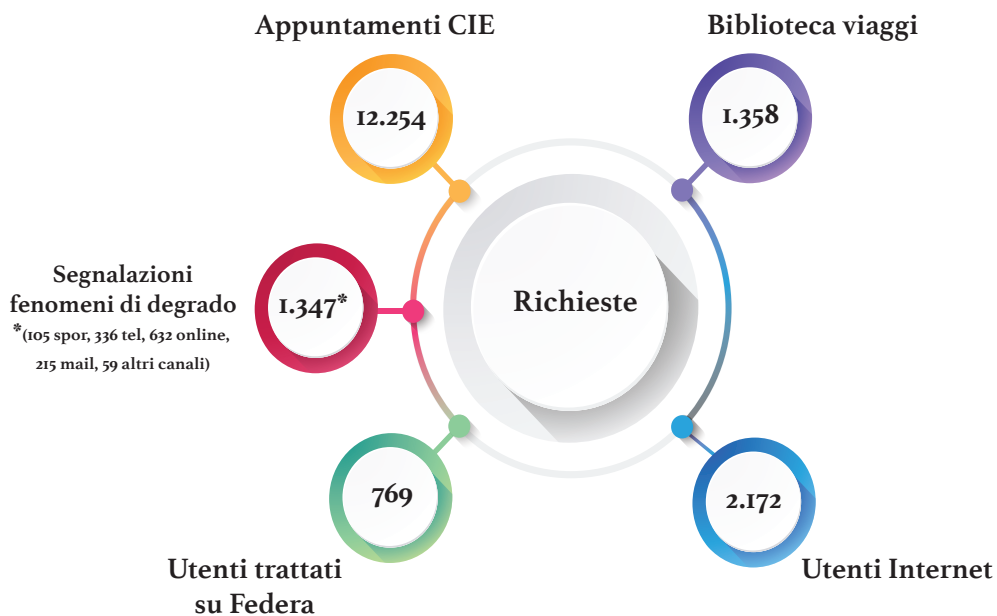
Attività a supporto dell'Unità Gestione Progetti Urbanistici, Edilizi e Sismici, dell'Unità Gestione Controlli Edilizi, Abusi, Sanatorie e Sismica e dell'Unità di staff del servizio Edilizia.

Servizio di Prenotazione per la Carta d'Identità Elettronica (CIE): Gli operatori dell'Urp ricevono prenotazioni, cancellazioni e modifiche agli appuntamenti telefonicamente o direttamente dai cittadini che si presentano allo sportello. Parallelo al servizio di prenotazione è stata svolta la campagna informativa sulla CIE.

Servizio di sportello decentrato presso il Tribunale di Forlì: decentramento dello sportello Urp, per rispondere alle richieste del cittadino in merito ai servizi del Tribunale Civile, Penale e della Procura di Forlì (orari, dislocazione degli uffici, telefoni) e alle informazioni sul Comune di Forlì.

I numeri dell'URP

Utenti allo sportello	72.934 (51.379 rich + 21.555 trib)
Telefonate ricevute	28.235 (24.098 + 4.137 trib)
Mail inviate	2.919 (2.614 + 305 trib)



Questionario di gradimento

Negli ultimi due mesi del 2018 è stato somministrato il questionario di gradimento dei servizi erogati dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del Comune di Forlì. È stato chiesto agli utenti di rispondere a 10 domande in merito alla qualità del servizio su una scala da 1 (per niente) a 5 (molto). Al sondaggio hanno partecipato **96** utenti (43 uomini e 53 donne), di cui **6** con meno di 21 anni, **19** da 21 a 30 anni, **21** da 31 a 40 anni, **14** da 41 a 50 anni, **23** da 51 a 60 anni, **7** da 61 a 70 anni, **5** da 71 a 80 anni e **1** utente con più di 80 anni.

1) Com'è venuto a conoscenza dell'URP? Il 34,4% degli utenti ha conosciuto lo sportello andando in Anagrafe, il 30,2% tramite il passaparola, il 13,5% attraverso altri servizi comunali, l'8,3% tramite i social network, il 6% tramite il web e il 7,3% tramite altri canali.

2) Quanto è soddisfatto della competenza e professionalità degli operatori? Il 67,7% degli utenti si è dichiarato molto soddisfatto (voto 5/5), il 28,1% abbastanza soddisfatto (voto 4/5) e il 4,2% mediamente soddisfatto (voto 3/5). **Voto medio:** 4,6.

3) Quanto è soddisfatto della completezza delle informazioni ricevute? Il 64,6% degli utenti si è dichiarato molto soddisfatto (voto 5/5), il 34,4% abbastanza soddisfatto (voto 4/5) e l'1% mediamente soddisfatto (voto 3/5). **Voto medio:** 4,6.

4) Quanto è soddisfatto della chiarezza delle informazioni ricevute? Il 68,8% degli utenti si è dichiarato molto soddisfatto (voto 5/5) e il 31,2% abbastanza soddisfatto (voto 4/5). **Voto medio:** 4,6.

5) Quanto è soddisfatto della cortesia degli operatori? L'87,5% degli utenti si è dichiarato molto soddisfatto (voto 5/5), l'11,5% abbastanza soddisfatto (voto 4/5) e l'1% mediamente soddisfatto (voto 3/5).

Voto medio: 4,9.

6) Se lo conosce, quanto è soddisfatto del nostro sito internet www.comune.forli.fc.it? Il 35,4% si è dichiarato abbastanza soddisfatto (voto 4/5), il 26% mediamente soddisfatto (voto 3/4), il 20,8% non lo conosceva, il 16,7% molto soddisfatto (voto 5/5) e l'1% poco soddisfatto (voto 1/4). **Voto medio di chi conosce il sito: 3,8.**

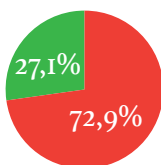
7) Se lo conosce, quanto è soddisfatto del nostro profilo Facebook @Comunediforli? Il 38,5% non lo conosce, il 35,4% si è dichiarato molto soddisfatto (voto 5/5), il 5,2% mediamente soddisfatto (voto 3/5). **Voto medio di chi conosce il canale: 4,5.**

8) Se lo conosce, quanto è soddisfatto della nostra pagina Instagram @comune.forli? Il 51% degli utenti non lo conosce, il 35,4% si è dichiarato molto soddisfatto (voto 5/5), l'8,3% abbastanza soddisfatto (voto 4/5), il 5,2% mediamente soddisfatto (voto 3/5). **Voto medio di chi conosce il canale: 4,6.**

9) In generale, quanto è soddisfatto della qualità dei servizi offerti dall'Urp? Il 72,9% si è dichiarato molto soddisfatto (voto 5/5) e il 27,1% abbastanza soddisfatto (voto 4/5). **Voto medio: 4,7.**

10) Ha suggerimenti da darci? Nessun utente ha dato suggerimenti, mentre in due hanno espresso la propria soddisfazione per il servizio.

Soddisfazione generale servizi URP



■ Molto soddisfatto (voto 5/5)

■ Abbastanza soddisfatto (voto 4/5)



Servizio di orientamento lavoro in Italia: postazione dedicata alla ricerca del lavoro, anche stagionale, consultando la bacheca degli annunci e i dox con le offerte reperibili dai centri per l'impiego e dalle agenzie per il lavoro, e concorsi pubblici. Gli aggiornamenti vengono effettuati settimanalmente.



Postazione Curriculum: postazione dedicata per redigere o aggiornare il proprio curriculum. Su prenotazione, due giorni a settimana un operatore offre consulenza per la redazione/aggiornamento del CV. Possibile ampliamento dell'orario del servizio per rispondere all'aumento delle richieste degli utenti.



Servizio di orientamento scuola, formazione e università: postazione dedicata alla consultazione di dox contenenti informazioni in merito a scuola, università, concorsi, corsi di formazione e per il tempo libero. Gli aggiornamenti vengono effettuati settimanalmente. Disponibile sempre il supporto di un operatore e possibilità di richiedere copia dei bandi. Servizio subordinato al pagamento delle copie di riproduzione.



Sportello Europeo: su richiesta, un operatore effettua una ricerca di opportunità di lavoro, formazione o volontariato in Europa, oltre al servizio di traduzione in lingua inglese dei Curriculum Vitae.



Volontariato, Vita Sociale: informazioni e recapiti per chi desidera dedicare tempo al volontariato. Servizio di informazione e consultazione dei bandi di servizio civile, nazionali e regionali e ritiro domande di partecipazione.



Attività di supporto all'Unità Politiche Giovanili

YoungERcard: punto di distribuzione della carta gratuita ideata dalla Regione Emilia-Romagna per i giovani tra i 14 e i 29 anni per promuovere consumi responsabili e partecipazione a percorsi di cittadinanza attiva. Su richiesta è anche punto di registrazione dell'account, oltre che punto di distribuzione.

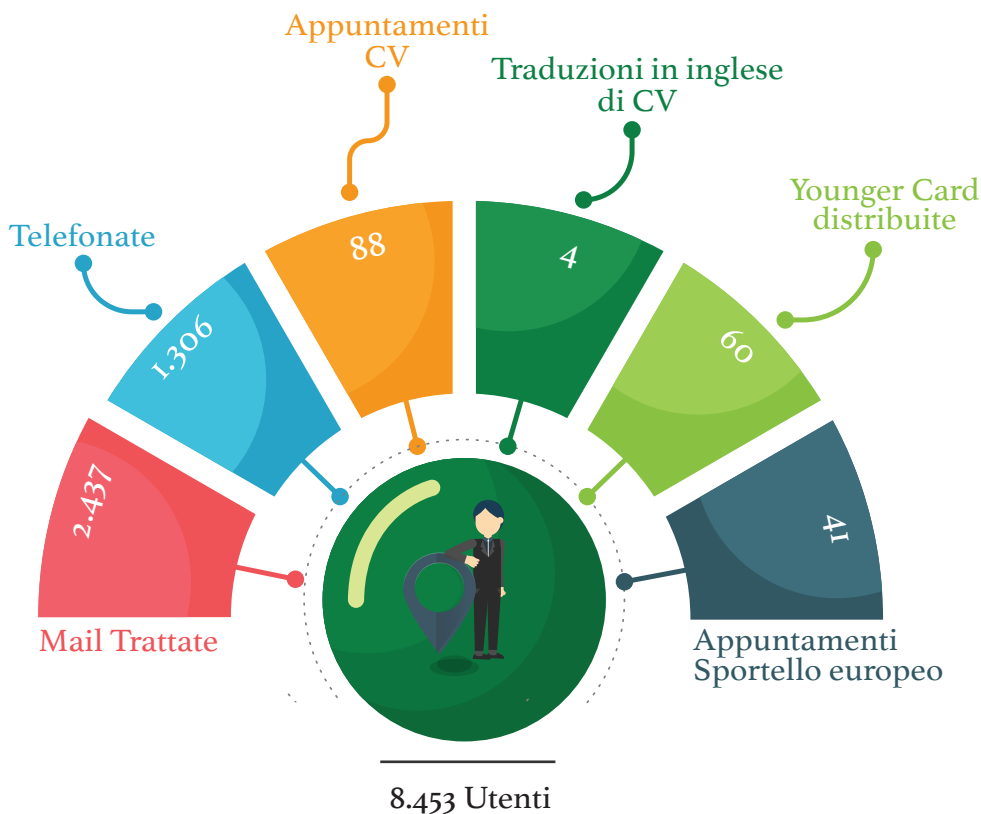


Attività di supporto all'Unità Innovazione Educativa: Partecipazione al Tavolo Giovani e Lavoro; Ritiro domande del Servizio Civile Universale per i progetti del Comune di Forlì.



BookCrossing "Libri in Comune": servizio gratuito di scambio libri, attivo dal 24/02/17 in occasione della campagna nazionale "M'illumino di Meno". Il servizio di scambio prevede di poter prendere un libro lasciandone uno in cambio. Informazioni su corsi e servizi per il tempo libero e volontariato. Presentazione della città e dei suoi servizi alle scuole e presso Alma Orienta.

Tabella riepilogativa anno 2018



IAT

Cultura, sport e tempo libero: informazioni, recapiti e promozione iniziative.

Informazioni su eventi: informazioni e distribuzione di materiale sugli eventi della città e del comprensorio.

Informazioni sul territorio: distribuzione pubblicazioni del territorio forlivese, itinerari artistici, culturali, enogastronomici, naturalistici e sportivi.

Informazioni sull'ospitalità: relative a Forlì e comprensorio, distribuzione materiale turistico e cartine.

Prenotazione Trekking Urbano: prenotazioni telefoniche, via mail o di persona e gestione delle stesse con l'Unità Teatro ed eventi sul territorio.

Prenotazione visite ai mosaici dell'ex Collegio Aeronautico.

Segnalazioni: raccolta delle segnalazioni sulle strutture ricettive in merito alla discordanza tra stelle e servizi offerti.

Spedizioni di materiale turistico della città a singoli turisti e operatori.



11.270
Utenti



1.280
Telefonate



2.222
Mail trattate



La Redazione

Gestione dei siti istituzionali: www.comune.forli.fc.it, www.cultura.comune.forli.fc.it, www.informagiovani.comune.forli.fc.it e www.giovaniaforli.comune.forli.fc.it, www.turismoforlivese.it, sezione del comprensorio forlivese nel sito www.emiliaromagnaturismo.it.

Rapporti con tutti i servizi comunali per l'inserimento e l'aggiornamento delle informazioni e l'inoltro di eventuali richieste e solleciti, la gestione delle notizie sulla home page dei siti, la gestione della sezione "Ricordati" con l'elenco di tutte le principali scadenze (tasse, tributi, contributi...). Rapporti con enti, associazioni e privati per l'inserimento, nell'apposita sezione del sito, di eventi promossi all'interno della città.

Redazione del periodico mensile Forli&Oltre su eventi nella città e nei dintorni, redazione notizie e comunicati istituzionali, Calendario Unico degli Eventi, Inserimento dei Comunicati diffusi dall'Ufficio Stampa, Inserimento allerte di Protezione Civile in collaborazione con la PM, redazione di una newsletter periodica (Comune, Informagiovani e Turismo Forlivese) da inviare agli iscritti al servizio, invio sms (agli iscritti al servizio) in caso di eventi importanti, avvisi alla cittadinanza, elezioni, bandi e scadenze. Aggiornamento dei sottositi presenti nella guida ai servizi.

Coordinamento con le redazioni decentrate e formazione degli operatori per la gestione del programma.



Centro stampa

Gestione centro stampa comunale (organizzazione del lavoro, informatizzazione dei processi, ordini, predisposizione delibere/determine, gestione gare per acquisizione materiali centro grafico, realizzazione copie per gli uffici del Comune; gestione macchine (acquisto materiali, noleggio, funzionamento, consumi, manutenzione, controllo di gestione); gestione stampa esterna per attività amministrative; gestione procedure e contratti per rilegatura.

Il Centro Stampa comunale svolge, su richiesta degli uffici comunali, la stampa di volantini informativi e di eventi, dispense ad uso interno, modulistica per procedimenti comunali. Realizza la rassegna stampa giornaliera delle principali testate locali.

N° Stampe

704.386
B/N

432.876
Colori

Web Competence

L'Unità Servizi Informativi si occupa della progettazione e manutenzione dei siti web istituzionali e non e di vari progetti collegati alla diffusione della conoscenza verso la città.

Coordina e definisce i layout e le interfacce delle applicazioni che si interfacciano con la città e gli utenti esterni. Fornisce consulenza e affiancamento agli uffici per lo sviluppo di portali e piattaforme social integrate con la comunicazione dell'ente affiancando in modo continuativo le attività redazionali.

Si occupa inoltre dello sviluppo di portali e di campagne di comunicazione multiplatforma (video, presentazioni, immagine coordinata, progettazione layout ecc.). Affianca inoltre la Segreteria

Comunale per il corretto utilizzo della trasmissione/archiviazione streaming del Consiglio comunale. In particolare, nel 2018 si sono sviluppati i portali Mercurio (Sistema di controllo accessi in centro), MyForli (la WebApp che il Comune ha dedicato agli eventi e alle iniziative che si svolgono in città.), Progetto Centro Storico (Una piazza bella come il sole).

Intranet

L'Unità Servizi Informativi si occupa del sistema di Comunicazione Interna dell'Ente attraverso la gestione e l'aggiornamento del sistema Intranet che consente l'informazione e la condivisione di documenti, attività, guida telefonica interna, comunicati e scadenze a tutti i dipendenti della struttura. Mantiene inoltre un rapporto continuativo con gli uffici per l'aggiornamento della documentazione.

Tabella riepilogativa	
Numero di pagine gestite	184
Mail di richieste aggiornamento	502
Aggiornamento notizie	65
Aggiornamento contenuti	50
Documenti inseriti (upload)	305

Trasparenza

L'Unità Servizi Informativi si occupa dell'aggiornamento e adeguamento dell'albero della trasparenza secondo le indicazioni Anac (Autorità Nazionale Anticorruzione) in accordo con il responsabile della trasparenza, monitorando la completezza delle informazioni inserite e predisponendo un report mensile segnalando le informazioni incomplete/mancanti al responsabile della trasparenza e al Direttore Generale.

Si mantiene un rapporto continuativo con gli uffici per l'aggiornamento della documentazione.

Si compilano le griglie predisposte da ANAC da inviare annualmente all'Organo Interno di Valutazione (OIV).

Nel corso del 2018 sono state trattate 1.187 mail per la gestione della sezione "Amministrazione Trasparente".

Tabella riepilogativa	
Bandi di gara	64
Bandi di concorso	18
Tassi di assenza personale	5 aggiornamenti annuali
Incarichi conferiti ai dipendenti	12 aggiornamenti annuali
Incarichi dirigenziali	41 aggiornamenti annuali
Media aggiornamenti pagine	8/9 aggiornamenti annuali per pagina

I Servizi Informativi in numeri



Sportelli



92.657
Richieste



30.821
Telefonate



7.578
Mail trattate

Redazione



4.794
Mail trattate

www.comune.forli.fc.it	
Visualizzazione pagine	1.680.882
Utenti	212.104
Eventi	1.059
Comunicati stampa	468
Notizie	269
Moduli	89
Contenuti	713
Procedimenti	328
Regolamenti	31
Bandi	342
Newsletter	30

Dati statistici di redazione

	Mail trattate redazione Web istituzionale	Mail trattate Trasparenza	Mail trattate Protezione Civile
Gennaio	302	127	5
Febbraio	281	103	21
Marzo	339	112	46
Aprile	293	88	1
Maggio	374	100	2
Giugno	323	99	3
Luglio	212	118	5
Agosto	172	89	8
Settembre	255	75	5
Ottobre	378	94	6
Novembre	293	80	3
Dicembre	276	102	4
Totale	3.498	1.187	109



www.informagiovani.comune.forli.fc.it
Informagiovani (fonte: ultimi aggiornamenti ECM)

Pagine statiche modificate e/o aggiornate	99
Redazione notizie	221

www.turismoforlivese.it
Turismo Forlivese (fonte: ultimi aggiornamenti ECM)

Pagine statiche modificate e/o aggiornate	1.693
Notizie	25
Eventi	322

Redazione e stampa Forlì&Oltre 2018

Numero	Numero pagine	Copie stampate
Gennaio	40	1.200
Febbraio	32	1.200
Marzo	48	1.200
Aprile	40	1.200
Maggio	44	1.200
Giugno	48	1.200
Luglio	44	1.200
Agosto	40	1.200
Settembre	48	1.200
Ottobre	44	1.200
Novembre	44	1.200
Dicembre	55	1.200
Totale		14.400

Prenotazioni CIE 2018

Mese	Quantità
Gennaio	1.012
Febbraio	1.027
Marzo	1.211
Aprile	1.092
Maggio	1.097
Giugno	1.387
Luglio	1.224
Agosto	1.008
Settembre	835
Ottobre	963
Novembre	706
Dicembre	692
Totale	12.254

SMS inviati

Liste	Iscritti
Concorsi	1.254
Eventi	1.419
Limitazioni al traffico	1.215
Notizie URP	1.330
Offerte di lavoro	1.427
Scuola	779
Ufficio stampa	887

23

Sms inviati nel
2018

2.755

Utenti iscritti

Social Media



Facebook

Comune di Forlì
510 Post 11.561 Follower
300 Risposte ai messaggi

Informagiovani
376 Post 3.473 Follower

Turismo Forlivese
609 Post 2.499 Follower



Instagram

Comune di Forlì
261 Post 2.094 Follower

Informagiovani
152 Post 878 Follower

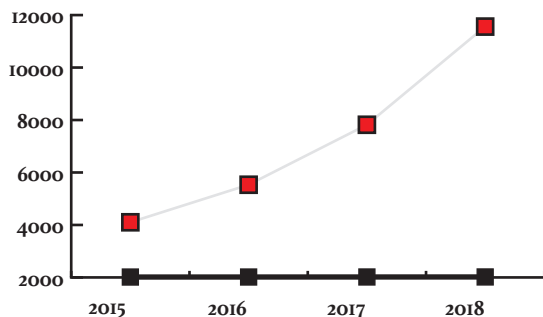
Turismo Forlivese
328 Post 1.092 Follower



Trend dati social

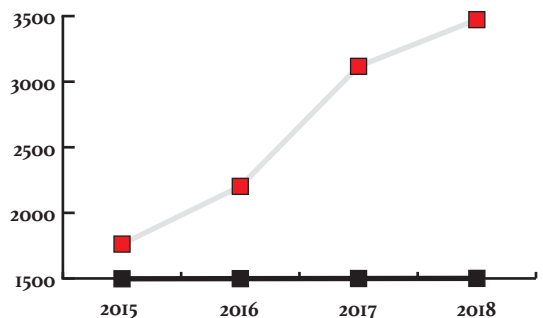
Facebook Comune

Anno	Follower
2015	4.102
2016	5.533
2017	7.819
2018	11.561



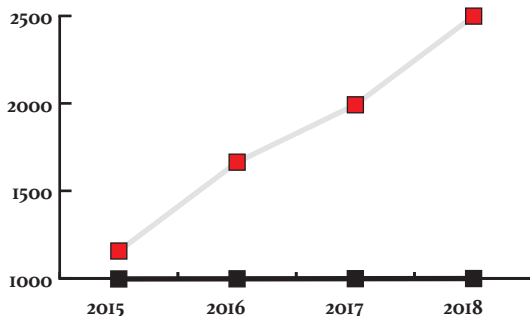
Facebook Informagiovani

Anno	Follower
2015	1.762
2016	2.202
2017	3.117
2018	3.473



Facebook Turismo Forlivese

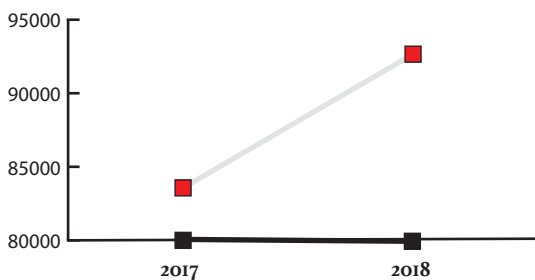
Anno	Follower
2015	1.156
2016	1.664
2017	1.992
2018	2.499



Dati sportelli 2017 - 2018

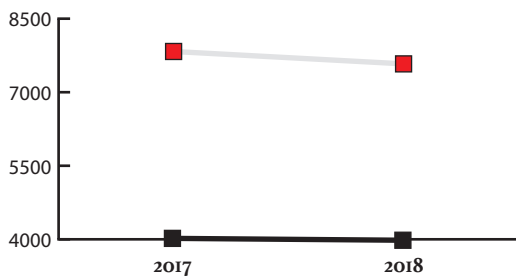
Richieste allo sportello

Anno	Richieste
2017	83.568
2018	92.657



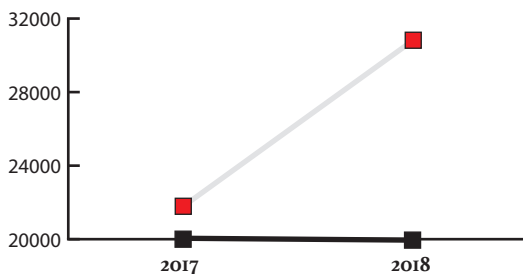
Mail

Anno	Mail
2017	7.831
2018	7.578



Telefonate

Anno	Telefonate
2017	21.790
2018	30.821



Unità Servizi Informativi

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Piazzetta della Misura, 5 - Forlì
tel. 0543.712444 - urp@comune.forli.fc.it
www.comune.forli.fc.it
FB: Comune di Forlì
Instagram: [comune.forli](https://www.instagram.com/comune.forli)

Informagiovani

Piazzetta della Misura, 5 - Forlì
tel. 0543.712445 - informagiovani@comune.forli.fc.it
www.informagiovani.comune.fc.it
FB: Informagiovani di Forlì
Instagram: [informagiovani.forli](https://www.instagram.com/informagiovani.forli)

IAT - Informazione e Accoglienza Turistica

Piazzetta della Misura, 5 - Forlì
tel. 0543.712435 - iat@comune.forli.fc.it
www.turismoforlivese.it
FB: Turismo Forlivese
Instagram: [turismoforlivese](https://www.instagram.com/turismoforlivese)

Redazione siti

Corso Diaz, 21 - Forlì
tel. 0543 71275

Unità Servizi Informativi



COMUNE DI FORLÌ

Comune di Forlì