

REPORT ANNUALE 2020



Comune di Forlì
Unità Servizi Informativi

INTRODUZIONE

Il 2020 è stato contrassegnato dell'emergenza pandemica da Covid-19. Anche l'Unità Servizi Informativi ne ha risentito in termini di utenza in quanto gli sportelli sono rimasti chiusi al pubblico per l'intero mese di aprile e in parte marzo e maggio. Inoltre, per l'intero mese di novembre e parte di ottobre e dicembre, gli sportelli informativi sono stati chiusi al pubblico per il trasferimento della sede da Piazzetta della Misura n°5 alla Sala XC Pacifici. Questi due fattori hanno comportato quasi **100 giorni di apertura al pubblico in meno** rispetto agli anni precedenti. Gli sportelli sono stati sempre raggiungibili telefonicamente e sui vari canali di comunicazione come email e social network, anche durante il periodo di

lockdown, per rispondere alle esigenze dei cittadini e in particolar modo per dare informazioni e chiarimenti sulla situazione pandemica e sulle varie misure e restrizioni in atto. Alcuni servizi, come la redazione e la distribuzione del Forlì&Oltre, la Biblioteca Viaggi o il servizio di consultazione internet, sono stati sospesi da marzo 2020. I dati risentono quindi di questa situazione e anche della maggiore digitalizzazione dei cittadini avvenuta in questi mesi. Molti cittadini hanno infatti preferito usufruire dei servizi online messi a disposizione dal Comune di Forlì per evitare di recarsi fisicamente agli sportelli.



ATTIVITÀ DELL'UNITÀ SERVIZI INFORMATIVI

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.

Monitoraggio delle iniziative di comunicazione attivate dall'Ente.

Realizzazione di foto, video e contenuti per i canali di comunicazione dell'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 informazioni sulla compilazione della domanda online.

Supporto Buoni Spesa: nel 2020 l'Unità Servizi Informativi ha supportato lo Sportello Sociale nelle richieste dei Buoni Spesa.

ATTIVITÀ DELL'UNITÀ SERVIZI INFORMATIVI

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.

SPID: Gli sportelli informativi si occupano dell'attivazione delle credenziali SPID di Lepida. Nel corso del 2020 la richiesta di credenziali SPID è aumentata notevolmente per usufruire dei vari Bonus e dei servizi online della PA.

Servizio di autentificazione delle firme in occasione 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.

Prenotazione Certificati Anagrafici e CIE: servizio di supporto all'ufficio Anagrafe.

Biblioteca Viaggi - Servizio prestito gratuito

di guide turistiche: attualmente le guide disponibili sono 845, a causa dell'emergenza sanitaria il servizio è stato sospeso.

Servizio di consegna protocollo e atti giudiziari

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

Attività di supporto alle varie Unità comunali.

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.

URP

| | |
|------------------------|--------|
| Utenti allo sportello | 21.745 |
| Richieste ricevute | 28.892 |
| Chiamate ricevute | 26.189 |
| Mail inviate | 1.276 |
| Totale operazioni CIE | 10.240 |
| Nuovi appuntamenti CIE | 8.758 |
| Biblioteca viaggi | 351 |
| Segnalazioni | 1.647 |
| SPID attivati | 2.084 |

URP TRIBUNALE

| | |
|-----------------------|--------|
| Utenti allo sportello | 11.511 |
| Chiamate ricevute | 7.503 |
| Mail inviate | 776 |

INFORMAGIOVANI

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 i 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.

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.

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.

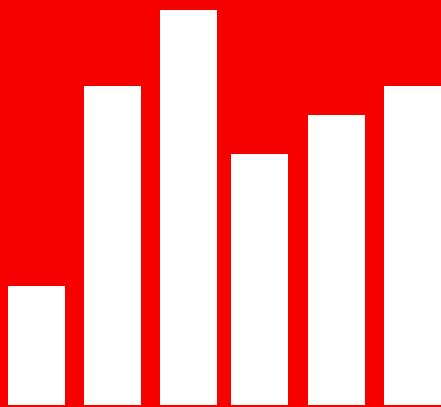
Sportello Europeo: su richiesta, un operatore effettua un servizio di informazione e ricerca di opportunità di lavoro, formazione o volontariato in Europa, oltre al servizio di traduzione in lingua inglese dei Curriculum Vitae.

Volontariato, Vita Sociale: informazioni e recapiti per chi desidera dedicare tempo libero al volontariato. Servizio di informazione e consultazione dei bandi di servizio civile universale e regionale e ritiro domande di partecipazione per i progetti del Comune di Forlì.

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.

BookCrossing “Libri in Comune”: servizio gratuito di scambio libri. Il servizio di scambio prevede di poter prendere un libro lasciandone uno in cambio.

Presentazione della città e dei suoi servizi alle scuole e presso Alma Orienta.



INFORMAGIOVANI

960

Richieste

884

Telefonate

1.176

Mail Trattate

109

Curriculum

139

Sportello
Europeo

8

Younger Card



IAT

L'ufficio **Informazioni e Accoglienza Turistica** si occupa di:

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

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.



1.674
Utenti



533
Chiamate



1.166
Mail trattate

UIT

L'Unità Servizi Informativi è presente anche all'interno dei Musei San Domenico con l'**Ufficio Informazioni Turistiche** (UIT), volto a dare informazioni in ambito turistico ai visitatori durante le due grandi mostre annuali. Così come per lo IAT, anche il numero di utenti del UIT ha risentito fortemente dell'emergenza sanitaria e delle limitazioni sugli spostamenti.



933
Utenti



207
Chiamate

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, www.myforli.it, www.mercurio.comune.forli.fc.it, sezione del comprensorio forlivese nel sito turistico regionale www.emiliaromagnaturismo.it. Nel 2020 sono stati creati i nuovi portali "Forlivere", "Forlì Impresa Facile" e il portale relativo alle celebrazioni del 25 aprile, e la redazione si è occupata della realizzazione dei nuovi siti del Comune di Forlì e dell'Informagiovani. Un'altra attività è quella dell'aggiornamento dei sottositi presenti nella guida ai servizi.

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 Forlì&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.

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

Gestione dell'Intranet comunale: inserimento di comunicati stampa, aggiornamenti, gestione della guida telefonica.



www.comune.forli.fc.it
Comune di Forlì (fonte: ECM e Analytics)

| | |
|-------------|-----|
| Notizie | 217 |
| Moduli | 84 |
| Contenuti | 894 |
| Regolamenti | 24 |
| Bandi | 333 |
| Newsletter | 20 |

Mail trattate Redazione Civica

3.415

Mail trattate
redazione

1.256

Mail trattate
trasparenza

54

Mail trattate
protezione civile



CENTRO STAMPA

Gestione del centro stampa comunale:

organizzazione del lavoro, informatizzazione dei processi, ordini, predisposizione delibere e determinate, 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.

236.627

Copie B/N

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. Nel 2020 ha ricevuto **446 richieste di stampa**.

126.943

Copie a 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 rivolte alla città e agli 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.

L'Unità si occupa della gestione della comunicazione istituzionale del Comune di Forlì e dei canali social (Facebook e Instagram) del Comune di Forlì, Informagiovani e Turismo Forlivese. I canali social sono inoltre utilizzati per rispondere alle domande dei cittadini.

Si occupa inoltre dello sviluppo di portali e di campagne di comunicazione multipiattaforma (foto, video, presentazioni, immagine coordinata, progettazione layout ecc.). Affianca inoltre la Segreteria Comunale per il corretto utilizzo della trasmissione/archiviazione streaming del Consiglio comunale.

INTRANET

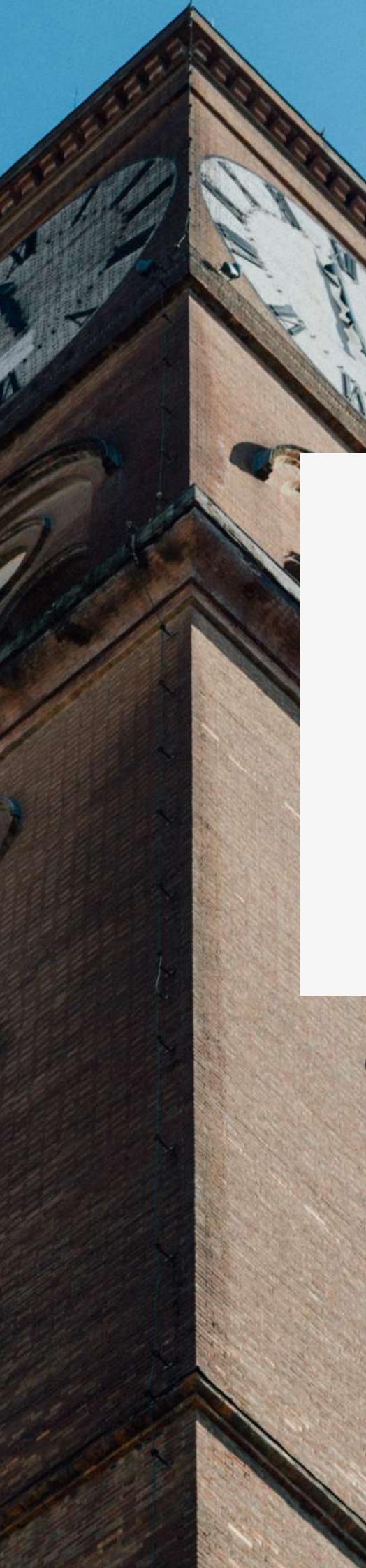
L'Unità Servizi Informativi si occupa del sistema di Comunicazione Interna dell'Ente attraverso la gestione e l'aggiornamento del sistema Intranet che consente l'informazione e la condivisione di documenti, attività, guida telefonica interna, comunicati e scadenze a tutti i dipendenti della struttura. Mantiene inoltre un rapporto continuativo con gli uffici per l'aggiornamento della documentazione. Nel 2020 nell'Intranet è stata inserita anche la numerazione delle singole stanze del Comune di Forlì, così da individuare più agilmente gli uffici e dare informazioni più chiare agli utenti che si presentano agli sportelli informativi chiedendo le indicazioni per raggiungere un ufficio specifico. Nei dati sono riportate le operazioni (inserimenti e modifiche) svolte,

| | | | |
|-----|-----------------|-----|-------------------|
| 167 | Schede | 283 | Comunicazioni |
| 88 | Notizie | 25 | Bacheca |
| 362 | Rassegna stampa | 837 | Comunicati stampa |

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 2020 sono state trattate **1.256 mail** per la gestione della sezione "Amministrazione Trasparente".

| | | | |
|-----|--|-----|----------------------------|
| 38 | Bandi di Gara (lavori, forniture, servizi) | 12 | Bandi di Concorso |
| 154 | Consulenti e Collaboratori | 6-7 | Media Aggiornamenti Pagine |



I SERVIZI INFORMATIVI IN NUMERI

TOTALE SPORTELLI

URP - URP Trib - Informagiovani - IAT - UIT



44.044
Richieste



35.316
Chiamate



4.394
Mail trattate

DATI SITI WEB

Comune - Informagiovani - Turismo Forlivese

www.comune.forli.fc.it

Comune di Forlì (fonte: ECM e Analytics)

| | |
|------------------------|-----------|
| Utenti | 283.530 |
| Sessioni | 639.006 |
| Visualizzazioni pagina | 2.086.192 |

www.informagiovani.comune.forli.fc.it

Informagiovani (fonte: Analytics)

| | |
|--------|--------|
| Utenti | 21.725 |
|--------|--------|

| | |
|----------|--------|
| Sessioni | 35.457 |
|----------|--------|

| | |
|------------------------|--------|
| Visualizzazioni pagina | 80.531 |
|------------------------|--------|

www.turismoforlivese.it

Turismo Forlivese (fonte: Analytics)

| | |
|--------|--------|
| Utenti | 54.619 |
|--------|--------|

| | |
|----------|--------|
| Sessioni | 67.972 |
|----------|--------|

| | |
|------------------------|---------|
| Visualizzazioni pagina | 135.240 |
|------------------------|---------|

SMS

Liste Iscritti SMS

| | |
|-------------------|-------|
| Concorsi pubblici | 1.411 |
|-------------------|-------|

| | |
|----------------|-------|
| Eventi a Forlì | 1.576 |
|----------------|-------|

| | |
|----------------------|-------|
| Limitazioni traffico | 1.372 |
|----------------------|-------|

| | |
|-------------|-------|
| Notizie URP | 1.486 |
|-------------|-------|

| | |
|----------------|-------|
| Offerte Lavoro | 1.583 |
|----------------|-------|

| | |
|--------|-----|
| Scuole | 778 |
|--------|-----|

| | |
|----------------|-----|
| Ufficio Stampa | 884 |
|----------------|-----|

37

SMS Inviati nel 2020

DATI SOCIAL



Facebook

Comune di Forlì

420 post

17.834 follower

427 risposte ai messaggi

Instagram

Comune di Forlì

172 post

5.816 follower

48 risposte ai messaggi

Informagiovani

342 post

4.382 follower

19 risposte ai messaggi

Informagiovani

125 post

1.309 follower

5 risposte ai messaggi

Turismo Forlivese

248 post

3.399 follower

6 risposte ai messaggi

Turismo Forlivese

115 post

1.741 follower

7 risposte ai messaggi

UNITÀ SERVIZI INFORMATIVI

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Sala XC Pacifici - Piazza Saffi 8 - Forlì
tel. 0543 712444 - urp@comune.forli.fc.it
www.comune.forli.fc.it
FB: Comune di Forlì
Instagram: comune.forli

Informagiovani

Sala XC Pacifici - Piazza Saffi 8 - Forlì
tel. 0543 712445 - informagiovani@comune.forli.fc.it
www.informagiovani.comune.forli.fc.it
FB: Informagiovani di Forlì
Instagram: informagiovani.forli

IAT - Informazione e Accoglienza Turistica

Sala XC Pacifici - Piazza Saffi 8 - Forlì
tel. 0543 712435 - iat@comune.forli.fc.it
www.turismoforlivese.it
FB: Turismo Forlivese
Instagram: turismoforlivese



COMUNE DI FORLÌ'