

# REPORT ANNUALE 2020

---



---

Comune di Forlì  
Unità Servizi Informativi

[WWW.COMUNE.FORLI.FC.IT](http://WWW.COMUNE.FORLI.FC.IT)



# INTRODUZIONE

Il 2020 è stato contrassegnato dall'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 autenticazione 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:**

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.

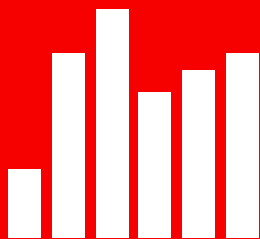
## **Servizio di prenotazione online per i tecnici del Servizio Edilizia:**

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

**Attività 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.

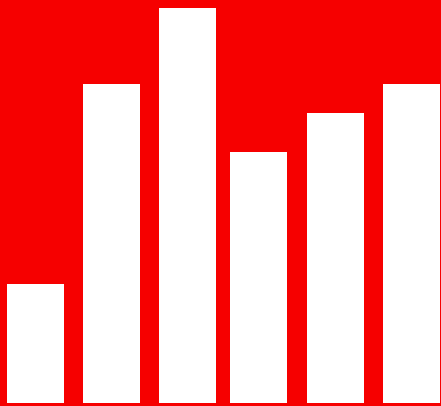
**Attività di supporto all'Unità Politiche**

**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](http://www.comune.forli.fc.it), [www.cultura.comune.forli.fc.it](http://www.cultura.comune.forli.fc.it), [www.informagiovani.comune.forli.fc.it](http://www.informagiovani.comune.forli.fc.it) e [www.giovaniaforli.comune.forli.fc.it](http://www.giovaniaforli.comune.forli.fc.it), [www.turismoforlivese.it](http://www.turismoforlivese.it), [www.myforli.it](http://www.myforli.it), [www.mercurio.comune.forli.fc.it](http://www.mercurio.comune.forli.fc.it), sezione del comprensorio forlivese nel sito turistico regionale [www.emiliaromagnaturismo.it](http://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.



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

**236.627**

Copie B/N

**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 multiplatforma (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

88

Notizie

362

Rassegna stampa

283

Comunicazioni

25

Bacheca

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)

154

Consulenti e  
Collaboratori

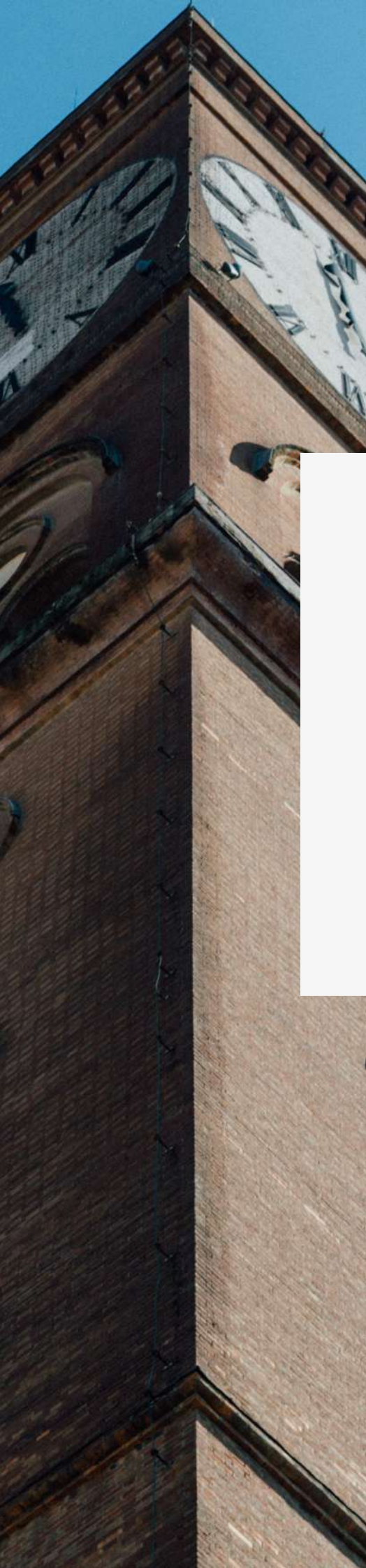
12

Bandi di Concorso

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





## Facebook

### Comune di Forlì

**420** post

**17.834** follower

**427** risposte ai messaggi

### Informagiovani

**342** post

**4.382** follower

**19** risposte ai messaggi

### Turismo Forlivese

**248** post

**3.399** follower

**6** risposte ai messaggi



## Instagram

### Comune di Forlì

**172** post

**5.816** follower

**48** risposte ai messaggi

### Informagiovani

**125** post

**1.309** follower

**5** 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](mailto:urp@comune.forli.fc.it)  
[www.comune.forli.fc.it](http://www.comune.forli.fc.it)  
FB: Comune di Forlì  
Instagram: [comune.forli](https://www.instagram.com/comune.forli)

## **Informagiovani**

Sala XC Pacifici - Piazza Saffi 8 - Forlì  
tel. 0543 712445 - [informagiovani@comune.forli.fc.it](mailto:informagiovani@comune.forli.fc.it)  
[www.informagiovani.comune.forli.fc.it](http://www.informagiovani.comune.forli.fc.it)  
FB: Informagiovani di Forlì  
Instagram: [informagiovani.forli](https://www.instagram.com/informagiovani.forli)

## **IAT - Informazione e Accoglienza Turistica**

Sala XC Pacifici - Piazza Saffi 8 - Forlì  
tel. 0543 712435 - [iat@comune.forli.fc.it](mailto:iat@comune.forli.fc.it)  
[www.turismoforlivese.it](http://www.turismoforlivese.it)  
FB: Turismo Forlivese  
Instagram: [turismoforlivese](https://www.instagram.com/turismoforlivese)



COMUNE DI FORLÌ