

REPORT ANNUALE 2021



Comune di Forlì
Unità Servizi Informativi

INTRODUZIONE

Anche il 2021, seppur in maniera differente rispetto al 2020, è stato contrassegnato dall'emergenza pandemica da Covid-19. Rispetto all'anno precedente gli Sportelli Informativi sono sempre rimasti aperti al pubblico senza interruzioni. Nel corso dell'anno sono ripresi inoltre i servizi che erano stati sospesi nel 2020, come la Biblioteca Viaggi e la redazione e distribuzione del Forlì&Oltre. Nel 2021 è rimasta costante la necessità dei cittadini di attivare le credenziali SPID, e proprio per rispondere a questa esigenza, oltre all'attivazione tramite riconoscimento de visu che veniva già svolta dall'URP, è stata attivata la modalità di registrazione assistita, tramite cui un operatore dello

sportello procede non solo al riconoscimento de visu e all'attivazione finale delle credenziali, ma alla registrazione completa del cittadino sul portale Lepida. Questa scelta è stata fatta in particolare per aiutare maggiormente i cittadini che hanno difficoltà ad utilizzare gli strumenti digitali e ad effettuare la registrazione a Lepida. Nel 2021 è cresciuto inoltre l'utilizzo da parte dei cittadini dei servizi online messi a disposizione dal Comune di Forlì per evitare di recarsi fisicamente all'URP. Nonostante ciò l'affluenza agli sportelli nel corso dell'anno è rimasta notevole. Inoltre, è stata attivata una postazione telefonica dedicata nella fascia giornaliera di maggiori richieste telefoniche 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: anche nel 2021 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. Nel 2021 sono state inserite **2.116 segnalazioni** all'interno del portale.

SPID: Gli sportelli informativi si occupano dell'attivazione delle credenziali SPID di Lepida. In ottica di una maggiore assistenza ai cittadini, nel corso del 2021 è stata attivata la modalità di registrazione assistita che permette agli operatori dell'URP non solo di attivare le credenziali del cittadino che si registra autonomamente a Lepida ma anche di assisterlo nell'iscrizione stessa.

Servizio di autentificazione delle firme in occasione di raccolta firme per quesiti referendari e/o proposte di iniziativa popolare

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.

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

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**.

Servizio di consegna protocollo e atti giudiziari

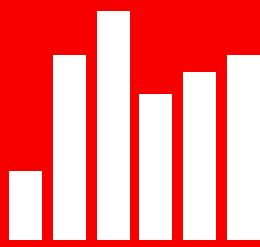
giudiziari: ritiro della posta destinata all'Ufficio Protocollo e degli atti giudiziari nei pomeriggi di apertura dello sportello URP e il sabato mattina, ovvero quando i competenti uffici (Protocollo e Albo Pretorio) sono chiusi al pubblico, o quando il bando e/o procedimento lo prevede.

Servizio di prenotazione online per i tecnici del Sevizio 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.



IL 2021 IN NUMERI

URP

Utenti allo sportello	23.598
Richieste ricevute	29.383
Chiamate ricevute	26.798
Mail inviate	954
Totale operazioni CIE	9.249
Nuovi appuntamenti CIE	7.589
Biblioteca viaggi	122
Segnalazioni	2.116
SPID attivati	1.692

URP TRIBUNALE

Utenti allo sportello	11.483
Chiamate ricevute	8.258
Mail trattate	1.446

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. Questo servizio nel 2021 non è ancora stato riattivato a pieno regime per evitare occasioni di diffusione del Covid-19.

Assistenza 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. Anche in questo, nel 2021 il servizio di consulenza è stato svolto prevalentemente tramite gli operatori, la consultazione dei dox è stata sospesa.

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. Attivazione SPID per partecipanti al bando di Servizio Civile.

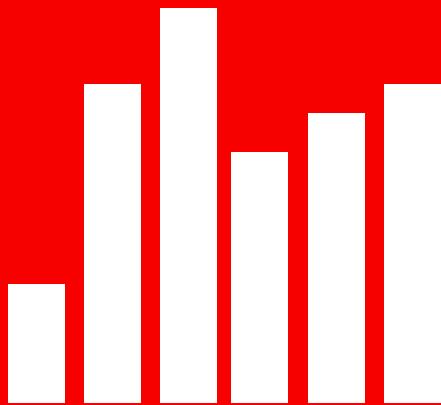
Sportello Europeo: su richiesta, un operatore effettua un servizio di informazione e ricerca di opportunità di lavoro, formazione o volontariato in Europa, oltre al servizio di traduzione in lingua inglese dei Curriculum Vitae.

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

663

Richieste

1.528

Telefonate

1.006

Mail Trattate

107

Curriculum

15

**Sportello
Europeo**

9

Younger Card



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.myforli.it, www.mercurio.comune.forli.fc.it, www.turismoforlivese.it e la sezione del comprensorio forlivese nel sito turistico regionale www.emiliaromagnaturismo.it (questi ultimi due fino a settembre 2021). 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.

Inserimento allerte di Protezione Civile in collaborazione con la PM.

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.

Redazione di una newsletter periodica: Comune, Informagiovani e Turismo Forlivese (quest'ultimo fino a settembre 2021) 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; sviluppo applicativi verticali.



Notizie	223
Moduli	96
Contenuti	715
Regolamenti	37
Bandi	511

Mail trattate Redazione Civica

3.371

Mail trattate
redazione

1.727

Mail trattate
trasparenza

16

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.

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 2021 ha ricevuto **598 richieste di stampa**.

214.666

Copie B/N

212.848

Copie a colori

59.329

Copie B/N - 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 2021 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,

180

Schede

180

Comunicazioni

51

Notizie

30

Bacheca

260

Rassegna stampa

887

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 2021 sono state trattate **1.727** mail per la gestione della sezione "Amministrazione Trasparente".

71

Bandi di Gara (lavori, forniture, servizi)

12

Bandi di Concorso

219

Consulenti e Collaboratori

7-8

Media Aggiornamenti Pagine



I SERVIZI INFORMATIVI IN NUMERI

TOTALE SPORTELLI

URP - URP Trib - Informagiovani



41.529
Richieste



37.123
Chiamate



3.406
Mail trattate

DATI SITI WEB

Comune - Informagiovani

[www.comune.forli.fc.it*](http://www.comune.forli.fc.it)
Comune di Forlì (fonte: ECM e Analytics)

Utenti	213.595
Sessioni	477.807
Visualizzazioni pagina	1.534.876

*I dati sono parziali a causa di un malfunzionamento del sito di raccolta dati, non considerano quindi due mesi in cui è avvenuto il malfunzionamento.

www.informagiovani.comune.forli.fc.it Informagiovani (fonte: Analytics)	
Utenti	29.163
Sessioni	45.481
Visualizzazioni pagina	96.099

SMS

Liste Iscritti SMS	
Concorsi pubblici	1.422
Eventi a Forlì	1.587
Limitazioni traffico	1.383
Notizie URP	1.497
Offerte Lavoro	1.594
Scuole	778
Ufficio Stampa	884

30
 SMS Inviati nel 2021



NEWSLETTER

ISCRITTI

2.104

URP

2.158

INFORMAGIOVANI

2.524

TURISMO ED
EVENTI

NEWSLETTER INViate

28

URP

13

INFORMAGIOVANI

2

TURISMO ED
EVENTI

DATI SOCIAL



Facebook

Comune di Forlì

394 post

18.676 follower

137 risposte ai messaggi

Instagram

Comune di Forlì

201 post

6.895 follower

30 risposte ai messaggi

Informagiovani

299 post

4.486 follower

20 risposte ai messaggi

Informagiovani

200 post

1.679 follower

16 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/](https://www.instagram.com/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/](https://www.instagram.com/informagiovani.forli/)



COMUNE DI FORLÌ'