



COMUNE DI FORLÌ'

REPORT ANNUALE

20 22

Unità Servizi Informativi
www.comune.forli.fc.it



INTRODUZIONE

Nel corso del 2022, l'Unità Servizi Informativi è stata un punto di riferimento per i cittadini, rendendo più semplice l'accesso ai servizi comunali, fornendo informazioni utili e supportando le attività degli altri Servizi. Lo sportello dei Servizi Informativi (URP e Informagiovani) è aperto 44,5 ore a settimana, 6 giorni su 7, mentre l'URP presso il tribunale 25 ore a settimana, 6 giorni su 7.

La principale attività degli sportelli informativi è fornire informazioni utili ai cittadini sugli uffici comunali e sui vari procedimenti. Gli sportelli informativi svolgono inoltre un ruolo di supporto agli uffici comunali, occupandosi ad esempio della gestione delle prenotazioni degli appuntamenti. Un'altra attività fondamentale è quella del rilascio dello SPID, il Sistema Pubblico di Identità Digitale, che permette ai cittadini di accedere ai servizi online della pubblica amministrazione con un'unica identità digitale. Oltre all'attivazione tramite il riconoscimento de visu che veniva già svolta dall'URP, è proseguita 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, così da facilitare le persone che hanno difficoltà ad utilizzare gli strumenti digitali e ad effettuare la registrazione al portale. Inoltre l'URP si occupa di raccogliere le segnalazioni dei cittadini in merito a fenomeni di degrado urbano o disservizi.

Nel 2022 è stato inoltre attivato il servizio di rilascio dei tesserini venatori per la caccia.



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.

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 2022 sono state inserite **2.739 segnalazioni** all'interno del portale, che hanno riguardato principalmente il Verde Pubblico (**656** segnalazioni) e i Rifiuti Urbani (**495** segnalazioni)

SPID: Gli sportelli informativi si occupano dell'attivazione delle credenziali SPID di Lepida. Nel corso del 2022, l'URP ha effettuato **1.041** riconoscimenti de Visu e **36** registrazioni in modalità assistita.

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.

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

Rilascio tesserini venatori per la caccia:

servizio attivato nel 2022.
Tesserini rilasciati/variazioni/aggiuntivi: **1.035**

Prenotazione Ufficio Residenze 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:

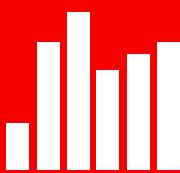
ritiro della posta destinata all'Ufficio Protocollo e degli atti giudiziari nei pomeriggi di apertura dello sportello URP e il sabato mattina, ovvero quando i competenti uffici (Protocollo e Albo Pretorio) sono chiusi al pubblico, o quando il bando e/o procedimento lo prevede.

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:

decentralamento 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 2022 IN NUMERI

URP

Utenti allo sportello	26.679
Richieste ricevute allo sportello dagli utenti	31.116
Chiamate ricevute	20.439
Mail trattate	603
Totale operazioni CIE	11.418
Nuovi appuntamenti CIE	9.110
Prestiti biblioteca viaggi	539
Segnalazioni ricevute	2.739
SPID attivati	1.041
SPID modalità assistita	36
Tesserini per la caccia rilasciati/variazioni/aggiuntivi:	1.035

URP TRIBUNALE

Utenti allo sportello	11.397
Chiamate ricevute	6.095
Mail trattate	1.681

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.

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.

Attività di supporto all'Unità Innovazione Educativa: Attivazione SPID per partecipanti al bando di Servizio Civile.

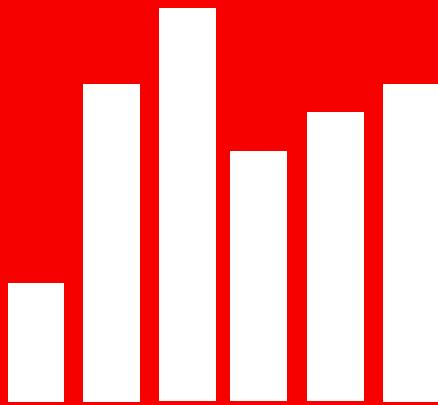
Presentazione della città e dei suoi servizi alle scuole superiori e presso Alma Orienta.

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.

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.



INFORMAGIOVANI

796

Utenti allo
sportello

1.364

Telefonate

505

Mail Trattate

186

Curriculum

14

Sportello
Europeo

22

Approfondimenti



REDAZIONE

Gestione dei siti istituzionali:

www.comune.forli.fc.it,
www.informagiovani.comune.forli.fc.it,
www.giovaniaforli.comune.forli.fc.it,
www.myforli.it. 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, Rapporti con enti,
associazioni e privati per l'inserimento,
nell'apposita sezione del sito, di eventi promossi
all'interno della città.

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

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 e Informagiovani da inviare agli
iscritti al servizio.

Invio sms (agli iscritti al servizio) in caso di
eventi importanti, avvisi alla cittadinanza,
elezioni, bandi e scadenze.

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



Notizie	214
Moduli	134
Contenuti	1.010
Regolamenti	35
Bandi	797

Mail trattate Redazione Civica

3.171

Mail trattate
redazione

1.755

Mail trattate
trasparenza

4.926

Totale mail
trattate Redazione



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.

283.197

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 2022 ha ricevuto **598 richieste di stampa**.

234.784

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 e dell'Informagiovani. I canali social sono 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.).

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 2022 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. Nel 2022 sono state trattate **587 mail** per la gestione dell'Intranet.

115	Schede	156	Comunicazioni
61	Notizie	43	Bacheca
252	Rassegna stampa	468	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 trimestrale 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. Nel corso del 2022 sono state trattate **1.755 mail** per la gestione della sezione "Amministrazione Trasparente".

51	Bandi di Gara (lavori, forniture, servizi)	14	Bandi di Concorso
204	Consulenti e Collaboratori	269	Totale Documenti inseriti

I SERVIZI INFORMATIVI IN NUMERI



TOTALE SPORTELLI

URP - URP Trib. - Informagiovani



38.872
Utenti
agli sportelli



27.898
Chiamate
ricevute



2.789
Mail gestite



3.450
Ore di apertura
al pubblico

DATI SITI WEB

Comune - Informagiovani

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

Utenti	248.953
Sessioni	499.092
Visualizzazioni pagina	1.481.121

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

www.informagiovani.comune.forli.fc.it

Informagiovani

Utenti	35.962
--------	--------

Sessioni	55.624
----------	--------

Visualizzazioni pagina	111.199
------------------------	---------

www.myforli.it

MyForlì

Utenti	2.415
--------	-------

Sessioni	4.064
----------	-------

Visualizzazioni pagina	8.635
------------------------	-------

Liste Iscritti SMS

Concorsi pubblici	1.421
-------------------	-------

Eventi a Forlì	1.586
----------------	-------

Limitazioni traffico	1.382
----------------------	-------

Notizie URP	1.496
-------------	-------

Offerte Lavoro	1.593
----------------	-------

Scuole	778
--------	-----

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

NEWSLETTER



URP

Iscritti: 2.419

Newsletter Inviate: 24

INFORMAGIOVANI

Iscritti: 2.177

Newsletter Inviate: 17

DATI SOCIAL



Comune di Forlì

331 post

19.264 follower

90 risposte ai messaggi



Comune di Forlì

186 post

7.452 follower

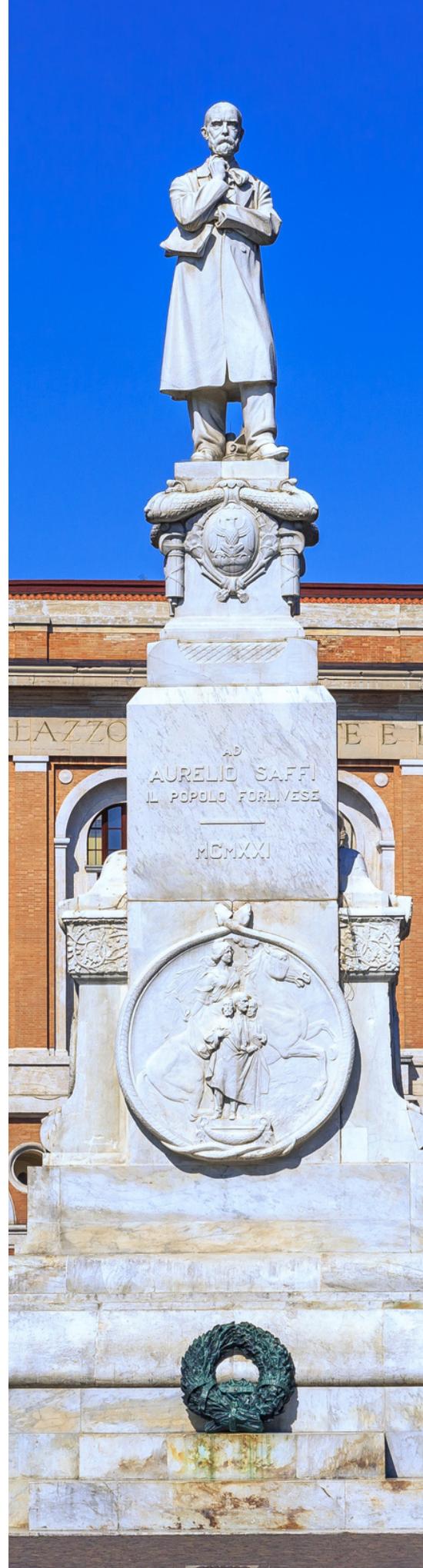
35 risposte ai messaggi

Informagiovani

232 post

1.922 follower

10 risposte ai messaggi



QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Nel corso del 2022 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 100 utenti (50 uomini e 51 donne), di cui 3 con meno di 21 anni, 8 da 21 a 30 anni, 21 da 31 a 40 anni, 21 da 41 a 50 anni, 22 da 51 a 60 anni, 14 da 61 a 70 anni, 7 da 71 a 80 anni e 4 utenti con più di 80 anni.

1) Com'è venuto a conoscenza dell'URP? Il 31% degli utenti ha conosciuto lo sportello andando in Anagrafe, il 33% tramite il passaparola, il 15% attraverso altri servizi comunali, il 16% tramite i social network e l'5% tramite il web.

2) Con quale frequenza utilizza i servizi dell'URP? Il 32% degli utenti che ha compilato il questionario si è recato all'URP per la prima volta, il 23% lo frequenta circa una volta al mese, il 12% una volta a settimana e il 33% più volte all'anno.

3) Per quale tipo di servizio, solitamente, si rivolge all'URP? La maggior parte degli utenti si sono rivolti all'URP per informazioni riguardanti l'Anagrafe (69%), lo SPID (20%), per fare segnalazioni (25%), per i prestiti della biblioteca viaggi (24%) e per informazioni su altri uffici comunali (39%).

4) Quanto è soddisfatto della cortesia degli operatori? Il 98% degli utenti si è dichiarato molto soddisfatto (voto 5/5), un utente "abbastanza soddisfatto" (voto 4/5), e un utente ha risposto "poco soddisfatto" (voto 2/5). Voto medio: 4,96.

5) Quanto è soddisfatto delle informazioni ricevute? Il 94% degli utenti si è dichiarato molto soddisfatto (voto 5/5), il 3% "abbastanza soddisfatto" (voto 4/5), il 2% "mediamente soddisfatto" (voto 3/5) e un utente "poco soddisfatto" (voto 2/5). Voto medio: 4,90.

6) Ritiene gli spazi dello sportello adeguati? 7) Se ha risposto no, cosa vorrebbe migliorare? L'87% degli utenti trova gli spazi dello sportello adeguati, mentre il 13% no, evidenziando che il problema principale è legato all'acustica e al troppo rumore causato dal rimbombo della sala, il quale causa anche un problema di poca privacy per il cittadino che si reca allo sportello.

8) Ritiene l'orario di apertura adeguato? 9) Se ha risposto no, quale orario preferirebbe? Il 100% degli utenti ha ritenuto gli orari di apertura adeguati.

10) In generale, quanto è soddisfatto della qualità dei servizi offerti dall'Urp?

Il 95% degli utenti si è dichiarato molto soddisfatto (voto 5/5), il 4% abbastanza soddisfatto (voto 4/5) e l'1% poco soddisfatto (voto 2/5). Voto medio: 4,93.

11) Ha suggerimenti da darci? Nessun utente ha compilato questo campo.



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

Ufficio Relazioni con il Pubblico presso il Tribunale

Piazza Cesare Beccaria 1 - Forlì
tel. 0543 717125

Redazione Civica

CORSO DIAZ 21 - FORLÌ



COMUNE DI FORLÌ'