

REPORT ANNUALE

20
23



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



INTRODUZIONE

Nel corso del 2023, 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.

Il 2023 ha visto purtroppo il verificarsi dell'alluvione, che ha cambiato radicalmente anche le attività dell'Unità Servizi Informativi. In particolare, durante le settimane emergenziali l'URP ha incrementato notevolmente gli orari di apertura, rimanendo aperto all'incirca dalle 6.00 alle 21.30 con orario continuato, con più operatori attivi nella gestione dell'emergenza. Inoltre, nelle settimane successive è stato attivato un numero apposito per le informazioni e per gli appuntamenti sul Contributo d'immediato sostegno (CIS). Tutto ciò ha comportato un notevole aumento delle telefonate da maggio 2023 per fare segnalazioni in merito all'alluvione, per richiedere la rimozione del fango e per richiedere informazioni sui vari contributi dedicati agli alluvionati.



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

Comunicazione dell'emergenza

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)

Urbano (RILFEDEUR): attraverso la piattaforma Rilfedeur si raccoglie la segnalazione e la si inoltra all'ufficio competente, che provvederà a rispondere al cittadino. Nel 2023 sono state inserite **3.234 segnalazioni** all'interno del portale, che hanno riguardato principalmente il Verde Pubblico (**748** segnalazioni) e i Rifiuti Urbani (**634** segnalazioni). Inoltre sono state inserite **3.096** segnalazioni relative all'alluvione.

SPID: Gli sportelli informativi si occupano dell'attivazione delle credenziali SPID di Lepida. Nel corso del 2023, l'URP ha rilasciato **713** credenziali SPID.

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.

Prenotazione Ufficio Residenze e CIE: servizio di supporto all'ufficio Anagrafe.

Rilascio tesserini venatori per la caccia: servizio attivato nel 2023. Tesserini rilasciati/variazioni/aggiuntivi: **960**

Biblioteca Viaggi - Servizio prestito gratuito di guide turistiche: attualmente le guide disponibili sono **1175** e nel 2023 sono stati effettuati **515 prestiti**.

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.

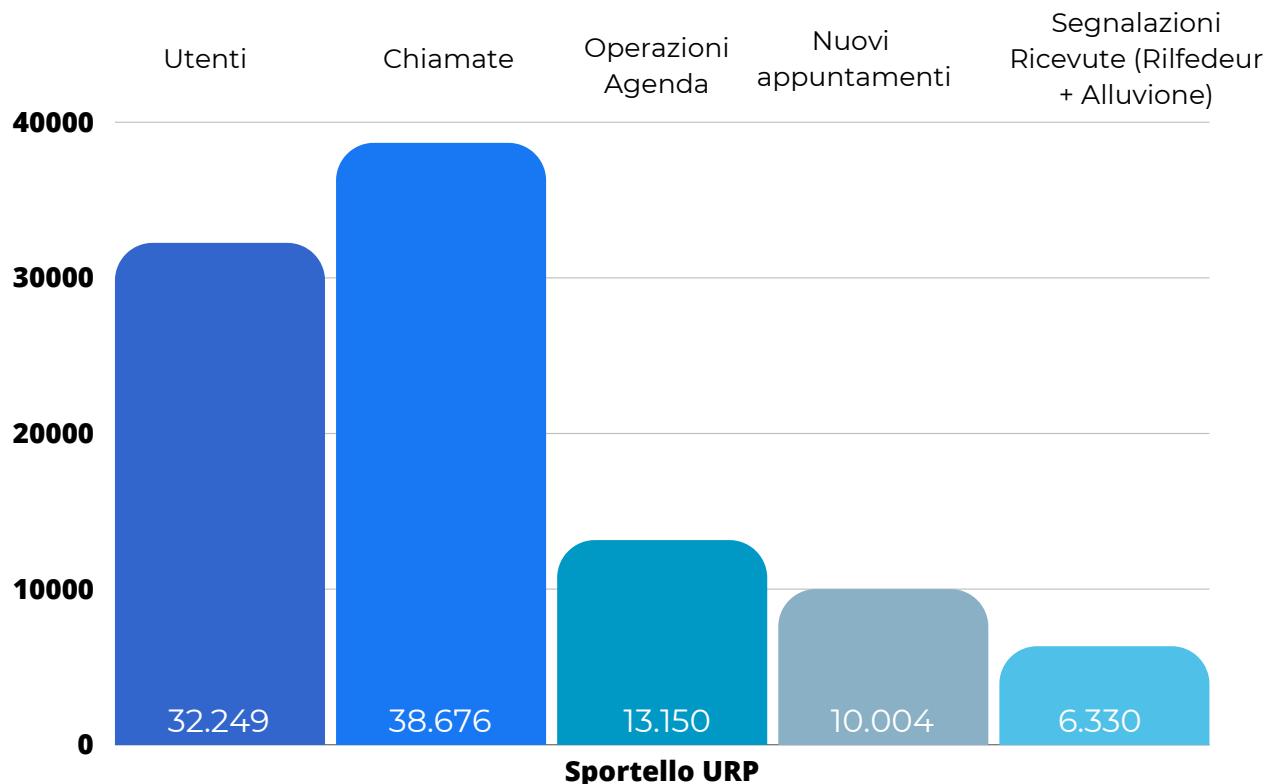
Servizio di prenotazione online per i tecnici del Sezivio Edilizia: l'utente può richiedere al front office la prenotazione di un appuntamento con i tecnici del servizio Edilizia presenti nell'agenda online.

Attività di supporto alle varie Unità comunali.

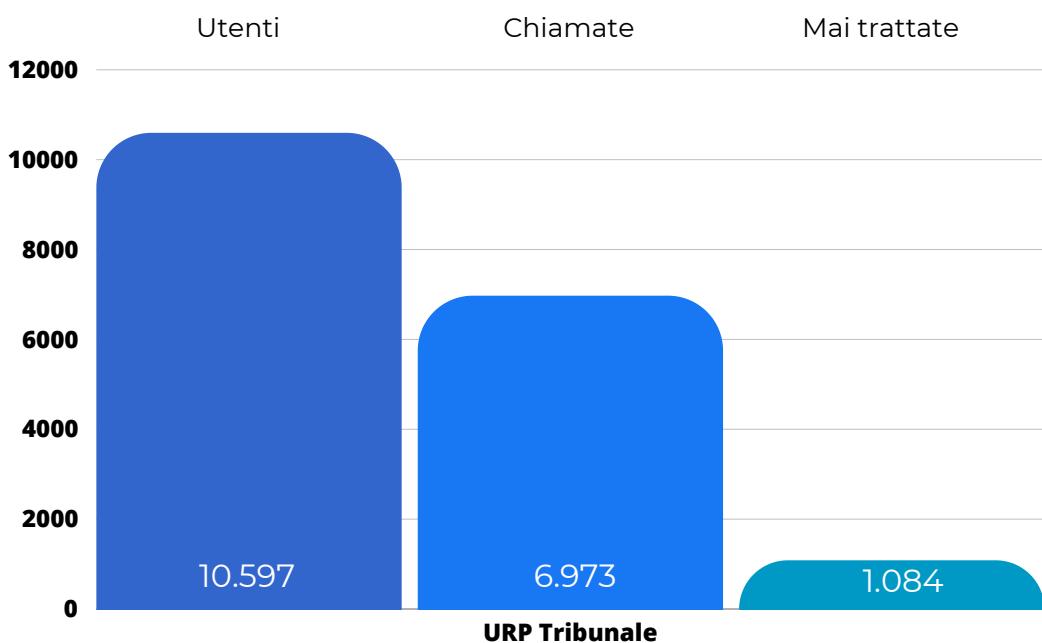
Servizio di sportello decentrato presso il Tribunale di Forlì: decentramento dello sportello URP, per rispondere alle richieste del cittadino in merito ai servizi del Tribunale Civile, Penale e della Procura di Forlì (orari, dislocazione degli uffici, telefoni) e alle informazioni sul Comune di Forlì.

IL 2023 IN NUMERI

SPORTELLO URP



URP TRIBUNALE



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



821

Utenti
allo sportello



102

Curriculum



6

Sportello
Europeo



30

Approfondimenti



1.385

Telefonate



184

Mail trattate

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 sotto-siti
presenti nella guida ai servizi.

Gestione dell'Intranet comunale:

Inserimento di comunicati stampa,
aggiornamenti, gestione della guida
telefonica; sviluppo applicativi verticali.

Coordinamento con le redazioni

decentralizzate e formazione degli
operatori per la gestione del
programma.

Inserimento dei Comunicati diffusi
dall'Ufficio Stampa.

Redazione del periodico mensile

Forlì&Oltre su eventi nella città e nei
dintorni, redazione notizie e comunicati
istituzionali, Calendario Unico degli
Eventi.

MyForlì: Gestione del sito web dedicato
agli eventi a Forlì. Nel 2023 sono stati
inseriti 911 eventi.

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.

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.



REDAZIONE

MAIL TRATTATE



INTRANET
642



TRASPARENZA
2.018



REDAZIONE
3.687



**TOTALE MAIL
TRATTATE**
6.347

SITO WEB

Moduli: 20 nuovi inserimenti e 68 aggiornamenti

Regolamenti: 13 nuovi inserimenti e 13 aggiornamenti

Notizie: 207 nuovi inserimenti e 22 aggiornamenti

Bandi: 1885 nuovi inserimenti e 158 aggiornamenti

Contenuti (modifica inserimento pagine): 88 nuove pagine contenuto e 469 aggiornamenti + 2.645 inserimento nuovi allegati e 73 aggiornamenti/sostituzione allegati

Bandi di concorso: 107 inserimenti di cui 9 inserimenti nuovi concorsi

Consulenti e collaboratori: 196

Gare per servizi: 85

Gare per lavori: 23

Gare per forniture: 61

Affidamenti diretti di lavori di somma urgenza e di protezione Civile: 75

CENTRO STAMPA

Gestione del centro stampa

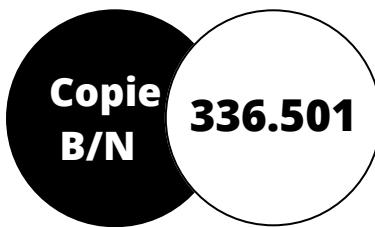
comunale:

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 2023 ha
ricevuto **826** richieste di stampa.



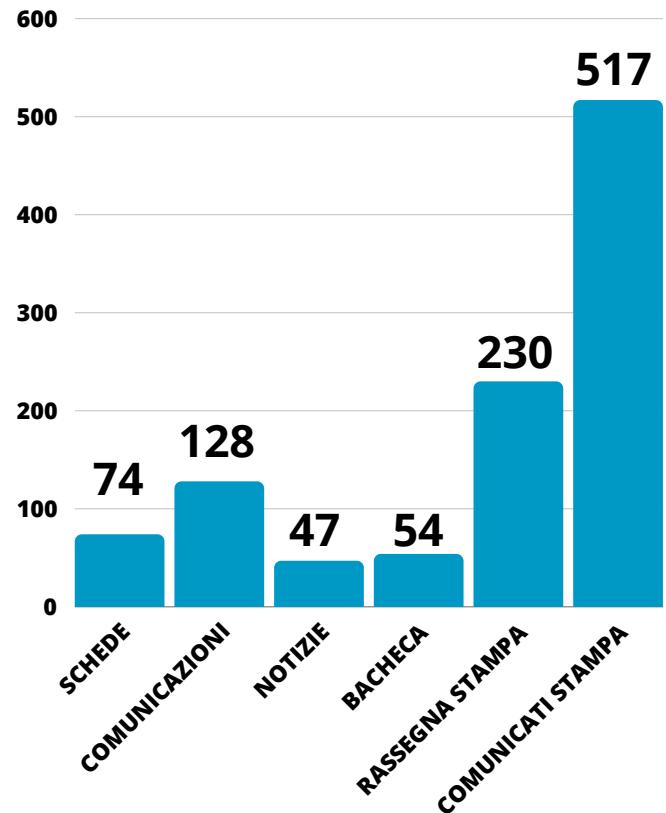
WEB COMPETENCE

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 2023 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 2023 sono state trattate **642 mail** per la gestione dell'Intranet.



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 2023 sono state trattate **2.018 mail** per la gestione della sezione "Amministrazione Trasparente".

169

Bandi di gara
(lavori, forniture,
servizi)

75

Affidamenti
di somma urgenza

107

Bandi di
concorso

196

Consulenti e
collaboratori



I SERVIZI INFORMATIVI IN NUMERI

TOTALE SPORTELLI

Urp - Urp Tribunale - Informagiovani



43.667

Utenti agli
sportelli



47.034

Chiamate
ricevute



1.846

Mail
trattate



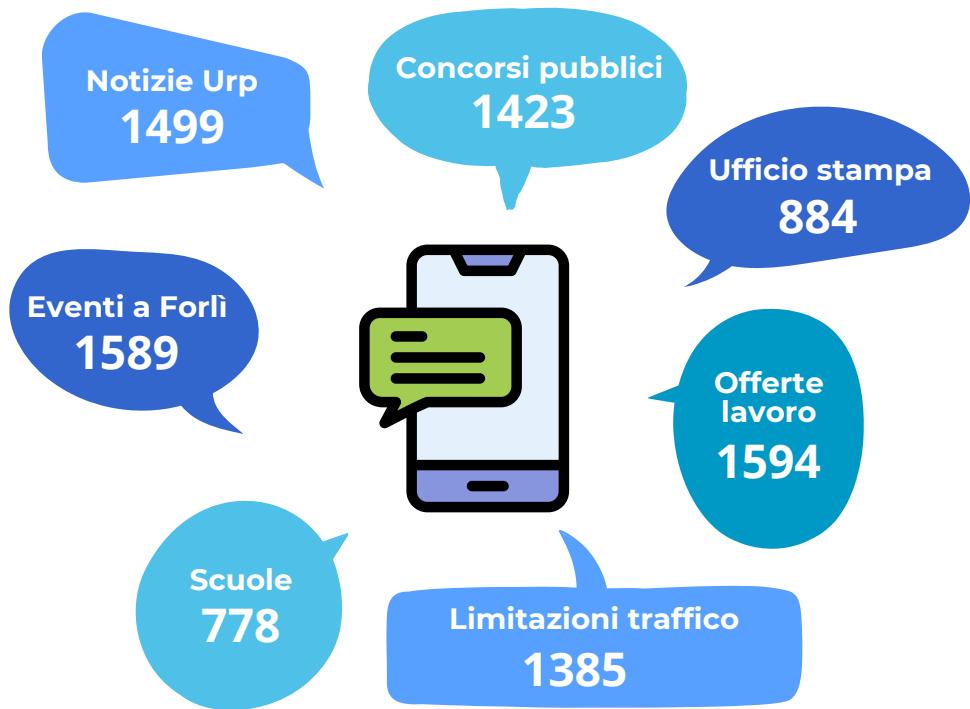
3500

Ore di apertura
al pubblico

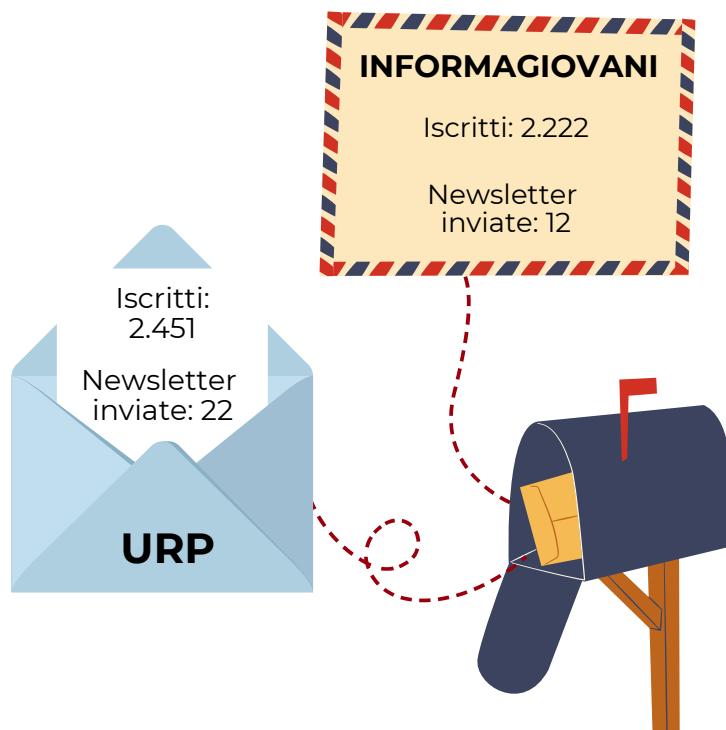
DATI SITI WEB

SITO WEB	UTENTI	SESSIONI
www.comune.forli.fc.it Comune di Forlì	566.074	1.011.254
www.informagiovani.comune.forli.fc.it Informagiovani	37.387	55.667
www.myforli.it MyForlì	13.722	18.493

LISTE ISCRITTI SMS



NEWSLETTER



DATI SOCIAL



INFORMA
giovani



Comune di Forlì



INFORMA
giovani



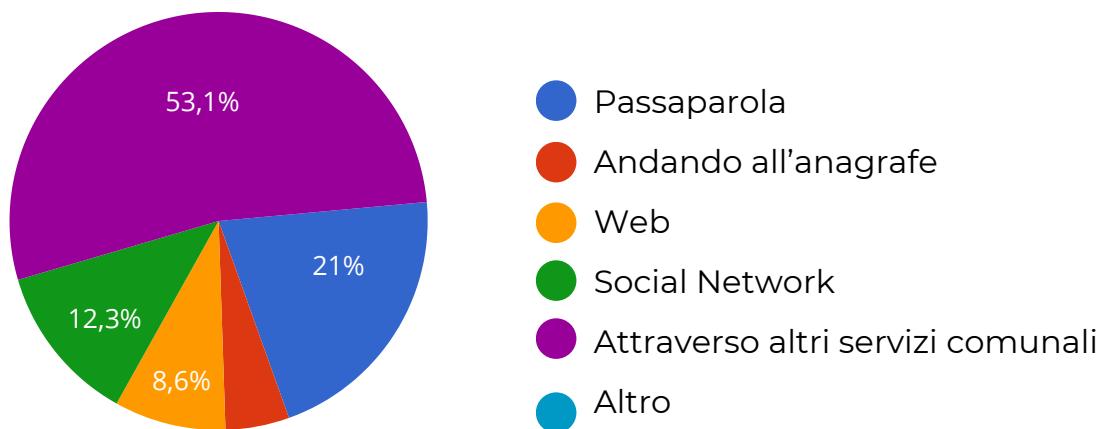
Comune di Forlì

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Nel corso del 2023 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 81 utenti (42 uomini e 39 donne), di cui 4 con meno di 21 anni, 5 da 21 a 30 anni, 7 da 31 a 40 anni, 23 da 41 a 50 anni, 25 da 51 a 60 anni, 9 da 61 a 70 anni, 5 da 71 a 80 anni, 3 utenti con più di 80 anni.

1) Com'è venuto a conoscenza dell'URP?

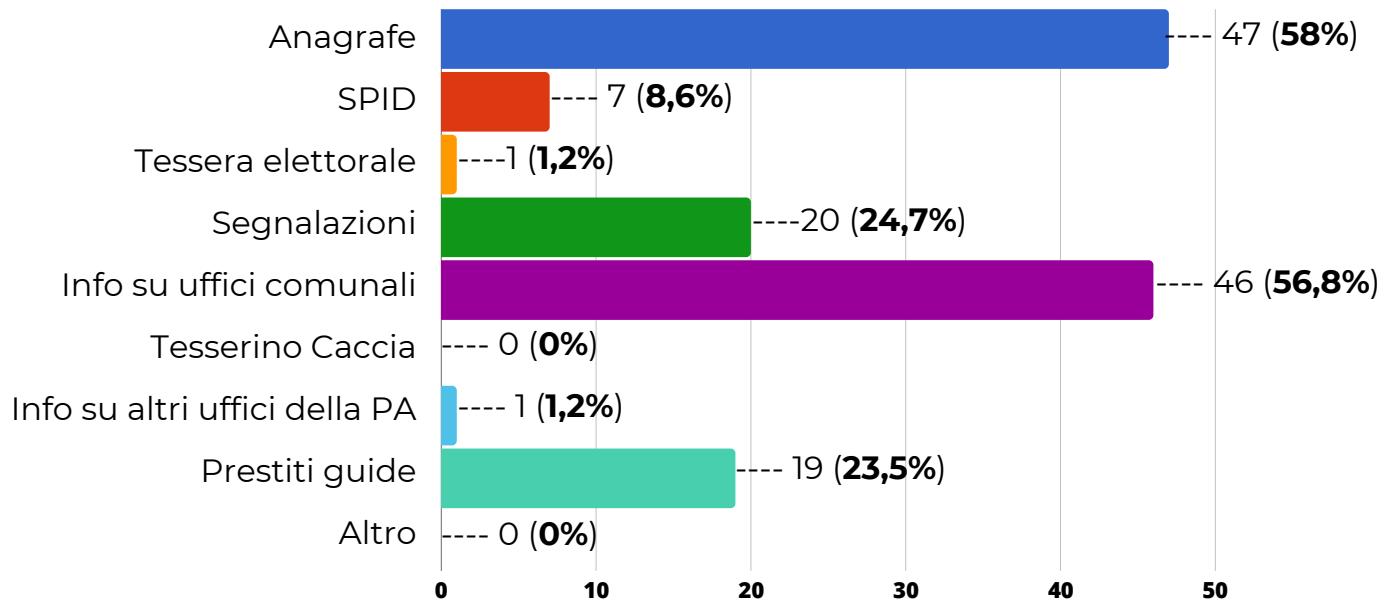


2) Con quale frequenza utilizza i servizi dell'URP?



QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

3) Per quale tipo di servizio, solitamente, si rivolge all'URP?



4) Quanto è soddisfatto della cortesia degli operatori?

Il 98,8% degli utenti si è dichiarato molto soddisfatto (voto 5/5), l'1,2% "abbastanza soddisfatto" (voto 4/5). Voto medio: 4,9



5) Quanto è soddisfatto delle informazioni ricevute?

Il 98,8% degli utenti si è dichiarato molto soddisfatto (voto 5/5), l'1,2% "abbastanza soddisfatto" (voto 4/5). Voto medio: 4,9



6) Ritiene gli spazi dello sportello adeguati?

7) Se ha risposto no, cosa vorrebbe migliorare?

Il 93,8% degli utenti trova gli spazi dello sportello adeguati, mentre il 5% no, evidenziando che il problema principale è legato all'acustica e al troppo rumore causato dal rimbalzo della sala, il quale causa anche un problema di poca privacy per il cittadino che si reca allo sportello.

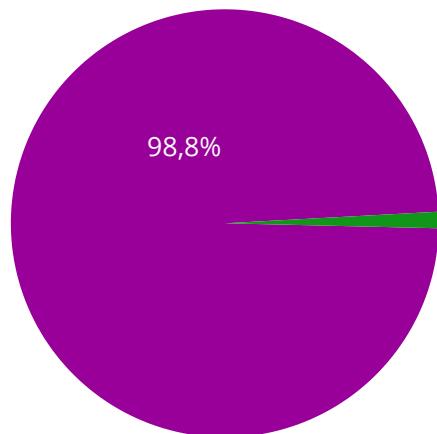
QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

8) Ritiene l'orario di apertura adeguato?

9) Se ha risposto no, quale orario preferirebbe?

Il 98,8% degli utenti ha ritenuto gli orari di apertura adeguati, l'1,2% no, ma non è stata data alcuna indicazione riguardo ad orari più adeguati.

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



- Per niente
- Poco
- Mediamente
- Abbastanza
- Molto

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
redazione.civica@comune.forli.fc.it



COMUNE DI FORLÌ'