

REPORT ANNUALE

20
24



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



COMUNE DI FORLÌ

INTRODUZIONE

Nel corso del 2024, 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 dell'Unità Servizi Informativi è fornire informazioni utili ai cittadini sugli uffici comunali e sui vari procedimenti. I Servizi Informativi svolgono inoltre un ruolo di supporto agli uffici comunali, occupandosi ad esempio della gestione delle prenotazioni degli appuntamenti.

Nel 2024, il Comune di Forlì ha avviato il servizio di facilitazione digitale, un progetto strategico per promuovere l'accesso alle competenze digitali e favorire l'inclusione tecnologica. Il servizio si inserisce nell'ambito del progetto PNRR - misura 1.7.2 Digitale Facile in Emilia-Romagna, con l'obiettivo di ridurre il digital divide e supportare i cittadini nella transizione digitale.

Nel corso del 2024 sono inoltre proseguite le attività di assistenza per i cittadini alluvionati, in particolare l'URP ha continuato a gestire il numero apposito per le informazioni e per gli appuntamenti sul Contributo d'immediato sostegno (CIS) e per lo sportello SFINGE all'interno del Comune di Forlì.

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 del materiale informativo 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

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 2024 sono state inserite e trattate **3.957 segnalazioni** all'interno del portale, che hanno riguardato principalmente il Verde Pubblico (**911** segnalazioni) e i Rifiuti Urbani (**721** segnalazioni).

SPID: L'Unità Servizi Informativi si occupa dell'attivazione delle credenziali SPID di Lepida. Nel corso del 2024, l'URP ha rilasciato **575** credenziali SPID.

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.

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: Supporto all'Unità Sport. Tesserini rilasciati/variazioni/aggiuntivi: **878**

Biblioteca Viaggi - Servizio prestito gratuito di guide turistiche:

attualmente le guide disponibili sono **1293** e nel 2024 sono stati effettuati **739 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 gli uffici Protocollo e Albo Pretorio sono chiusi al pubblico, o quando il bando e/o procedimento lo prevede.

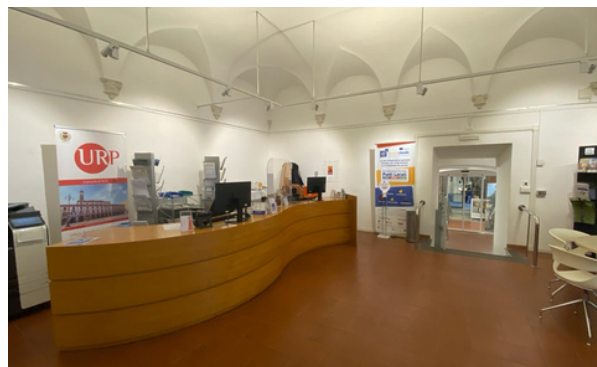
Servizio di prenotazione online per i tecnici del Servizio Edilizia:

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

Attività di supporto alle varie Unità comunali, a seconda delle necessità.

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, procedure) e alle informazioni sul Comune di Forlì.



Nel 2024, il Comune di Forlì ha avviato il servizio di **facilitazione digitale**, un progetto strategico per promuovere l'accesso alle competenze digitali e favorire l'inclusione tecnologica. Il servizio si inserisce nell'ambito del progetto PNRR - misura 1.7.2 Digitale Facile in Emilia-Romagna, con l'obiettivo di ridurre il digital divide e supportare i cittadini nella transizione digitale.

Punti digitale facile

All'interno del Comune di Forlì sono stati attivati diversi punti di facilitazione:

- P.zza Saffi, 8 – Sala XC Pacifici
- Corso Diaz, 21
- Laboratorio Aperto – Ex Asilo Santarelli (che si è occupato principalmente di organizzare dei corsi di formazione)
- Tre punti gestiti in convenzione con il Consorzio di Solidarietà Sociale Forlì-Cesena, Winner Mestieri Forlì, Cavarei/T-Station, e Open Group. Questi ultimi punti offrono servizi mirati a: persone con disabilità e loro famiglie, giovani nei centri di aggregazione, persone coinvolte in percorsi di inserimento lavorativo.

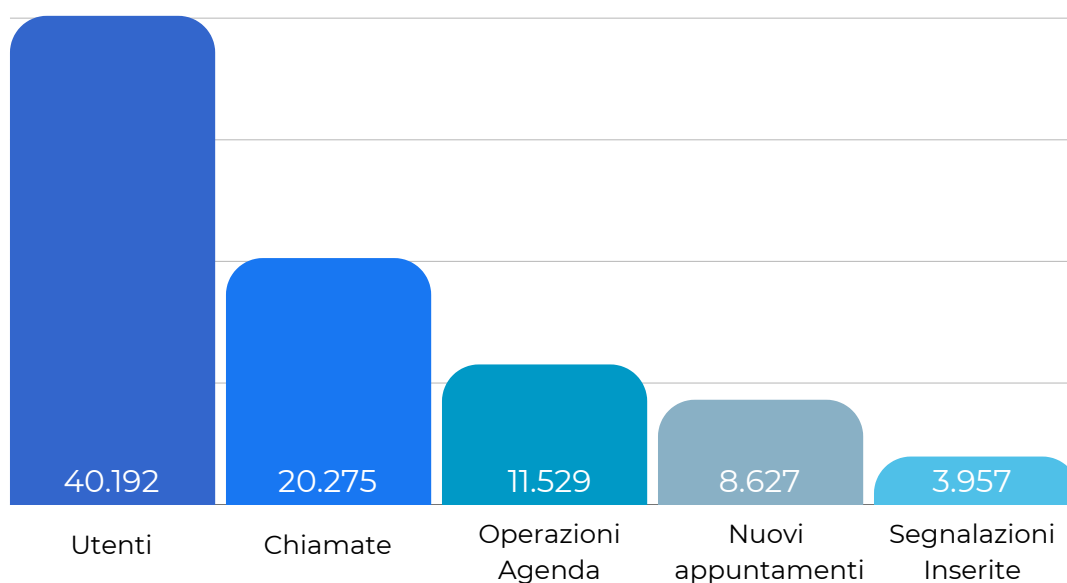
L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha svolto principalmente le seguenti tipologie di facilitazione:

- **Curriculum**
- **SPID Lepida** (nuova registrazione, attivazione, recupero e/o cambio password)
- **Pago Pa**: stampa avvisi di pagamento relativi ai servizi del Comune
- **Rilfedeur**: invio segnalazioni tramite piattaforma
- **Alert System**: iscrizione al servizio
- **E-mail**: supporto nella gestione della propria mail
- **Demografici**: appuntamenti online carte d'identità, cambi di residenza
- **App Io**: installazione e configurazione
- **Lavoro per Te**: supporto nella registrazione e nella ricerca del lavoro
- **Passaporto**: appuntamenti online
- **Tessera sanitaria**: richiesta duplicato
- **ANPR**: stampa certificati anagrafici e di stato civile (residenza, stato di famiglia, nascita, matrimonio)

Nel **2024** sono state effettuate **1.739 facilitazioni**, a un totale di **1.366 utenti**.

IL 2024 IN NUMERI

SPORTELLI URP- INFORMAGIOVANI-TRIBUNALE



1.739 facilitazioni a
1.366 utenti.



575 SPID
rilasciati



878 Tesserini caccia
rilasciati



3.957
Segnalazioni inserite

UTENTI



58.3%
Uomini



41,7%
Donne



31,4%
Stranieri

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.

INFORMA giovani

CollegA menti – Let's boost your content: L'informagiovani è stato protagonista del progetto CollegA menti, una serie di talk ed eventi di co-progettazione che hanno l'obiettivo di creare una comunità digitale attiva e coesa, promuovendo l'uso consapevole dei social media e dell'intelligenza artificiale. Al termine delle iniziative verrà elaborata ed approvata una **Carta della Comunità Digitale**, una guida per sviluppare progetti futuri attraverso i nuovi media. Il progetto è realizzato grazie ai finanziamenti della Regione Emilia Romagna in ambito "Azione 1.2.4. POR-FESR 2027-27". Ai **2 eventi** organizzati nel 2024 hanno partecipato **91 persone**.

Hub@Fo – I giovani protagonisti per il rilancio di Forlì: L'informagiovani è inoltre partner del progetto Hub@Fo, che ha coinvolto numerosi ragazzi della città. L'obiettivo del progetto è coinvolgere i giovani che stiano vivendo, studiando o abbiano un progetto di impresa a Forlì, in attività mirate a renderli protagonisti del loro futuro e del rilancio di Forlì: workshop, seminari, visite guidate, boot/summer camp, mentoring, coaching individuale e di gruppo. Il progetto è supportato da una rete di 39 sostenitori che partecipano alle fasi di programmazione, realizzazione e valutazione. Iniziativa cofinanziata dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per le Politiche Giovanili e il Servizio Civile Universale.



Curriculum



Sportello
Europeo



Utenti
allo sportello



Mail trattate



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 sotto-siti presenti nella guida ai servizi.

Gestione dell'Intranet comunale:

Rassegna stampa, aggiornamenti, gestione della guida telefonica; sviluppo applicativi verticali.

Coordinamento con le redazioni

decentrate 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 2024 sono stati inseriti **924 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.



MAIL TRATTATE



Intranet
796



Trasparenza
2.661



Redazione
4.102



Totale Mail Trattate
6.763

AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE

Determine a contrarre: 1209

Determine forniture: 148

Determine lavori: 360

Determine servizi: 616

Consulenti e Collaboratori: 144 inserimenti

Bandi di concorso: 147 inserimenti di cui 36 nuovi concorsi

Gare per servizi: 8

Gare per lavori: 3

Gare per forniture: 1

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. Si occupa inoltre dell'aggiornamento e della stampa della cartellonistica interna. Realizza la rassegna stampa giornaliera delle principali testate locali. Nel 2024 ha ricevuto **779** richieste di stampa.

Copie
B/N

243.590

Copie a
colori

249.451

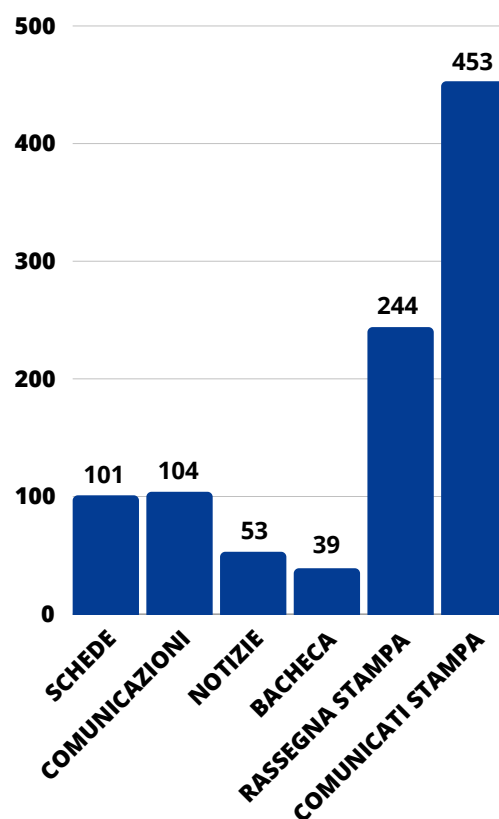
WEB COMPETENCE

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, MyForlì 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 multiplatforma (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. È presente inoltre l'agenda interna per prenotare gli appuntamenti. Mantiene inoltre un rapporto continuativo con gli uffici per l'aggiornamento della documentazione. Nell'Intranet è presente inoltre 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 2024 sono state trattate **796 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 2024 sono state trattate **2.661 mail** per la gestione della sezione "Amministrazione Trasparente".

12

**Bandi di gara
(lavori, forniture,
servizi)**

144

**Inserimenti
Consulenti e
Collaboratori**

147

**Inserimenti
Bandi di Concorso**

1209

**Inserimenti
Determine a contrarre**



I SERVIZI INFORMATIVI **IN NUMERI**



TOTALE SPORTELLI

Urp - Urp Tribunale - Informagiovani



40.192

Presenze agli sportelli



20.275

Chiamate ricevute



1.494

Mail trattate



3640

Ore di apertura al pubblico



6.666

Ore erogate

DATI SITI WEB

SITO WEB	 UTENTI	 SESSIONI
www.comune.forli.fc.it Comune di Forlì	332.176	685.118
www.informagiovani.comune.forli.fc.it Informagiovani	35.911	55.718
www.myforli.it MyForlì	12.758	16.939

NEWSLETTER



DATI SOCIAL

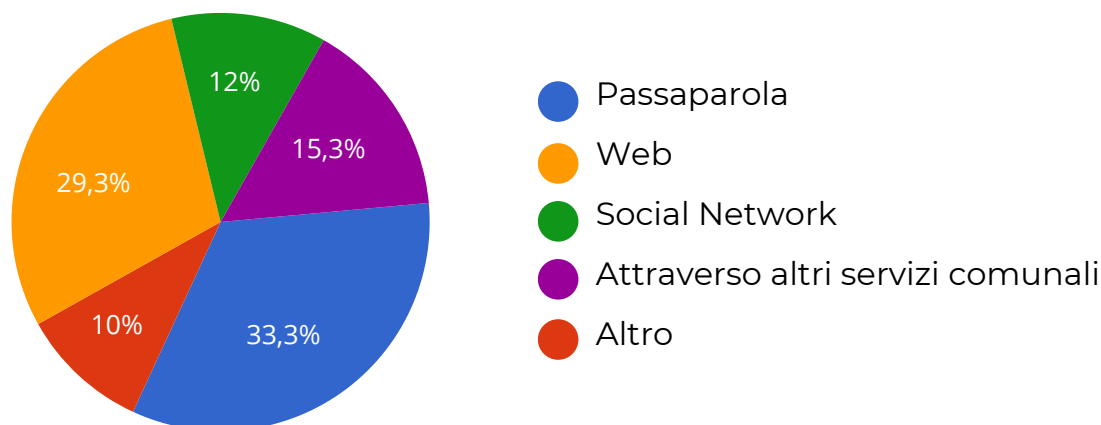


QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Nel corso del 2024 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 6 domande in merito alla qualità del servizio su una scala da 1 (per niente) a 5 (molto).

Al sondaggio hanno partecipato **150** utenti (71 uomini e 79 donne), di cui 20 con meno di 34 anni, 72 da 35 a 54 anni, 40 da 55 a 65 anni, 18 oltre i 65 anni.

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



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



3) Quanto è soddisfatto della cortesia degli operatori?

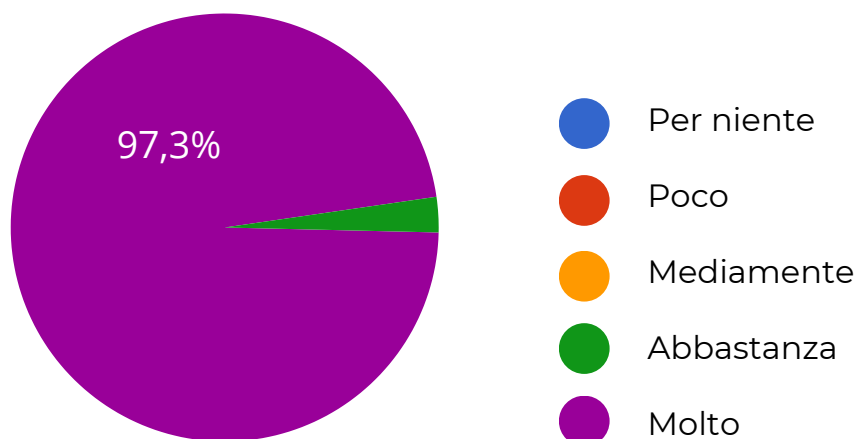
Il 96% degli utenti si è dichiarato molto soddisfatto (voto 5/5), il 4% “abbastanza soddisfatto” (voto 4/5). Voto medio: 4,96



4) Ritiene gli spazi dello sportello adeguati?

Il 93,3% degli utenti si è dichiarato molto soddisfatto (voto 5/5), il 6,7% “abbastanza soddisfatto” (voto 4/5).

5) In generale, quanto è soddisfatto della qualità dei servizi offerti dall’Urp?



6) 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](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)

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