

Spett.le Comune di Monopoli

c.a

Egr. Sindaco Dott. Emilio Romani

Egr. Dirigente Dott. Pietro D'Amico

Prot. 1503/2014

Bari, 17 Marzo 2014

Oggetto: relazione attività Urp/Informagiovani da OTTOBRE a DICEMBRE 2013

Ill.mo Sindaco,

La presente relazione ha per oggetto le attività svolte nel periodo da ottobre a dicembre 2013 nell'ambito dell'incarico affidato dal Comune di Monopoli alla Cooperativa Informa per la gestione del servizio URP/Informagiovani.

Relazione attività URP ottobre/dicembre 2013

A. La gestione del servizio URP

Il servizio è stato aperto negli orari previsti dalla carta dei servizi per un totale di **36** ore settimanali. Di seguito è riportata nel dettaglio la rilevazione ingressi nel periodo di apertura da ottobre a dicembre per un totale di **787** utenti.

Sono inoltre state evase, nello stesso arco temporale, 390 richieste via mail e circa 500 telefonate.

Settimana dal	al	lunedì		martedì		mercoledì		giovedì		venerdì		v	totale settimana	totale PROGRESSIVO
		AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM			
07/10/13	11/10/13	12		13		12		13	5	15			70	70
14/10/13	18/10/13	12		14		10		12	6	15			69	139
21/10/13	25/10/13	13		16		10		14	4	12			69	208
28/10/13	01/11/13	13		23		11		13	7	festa			67	275
04/11/13	08/11/13	12		10		8		6	3	8			47	322
11/11/13	15/11/13	11		9		10		12	4	11			57	379
18/11/13	22/11/13	15		9		12		11	5	14			66	445
25/11/13	29/11/13	16		13		8		12	8	14			71	516
02/12/13	06/12/13	12		14		13		18	6	13			76	592
09/12/13	13/12/13	12		13		10		11	6	21			73	665
16/12/13	20/12/13	festa		33		10		15	7	13			78	743
23/12/13	27/12/13	17		4		festa		festa		6			27	770
30/12/13	03/01/14	3		3		festa		4	2	5			17	787

Le informazioni più richieste all' URP riguardano i servizi forniti dal Comune di Monopoli (dislocazione uffici, dove fare eventuali pratiche, bandi, avvisi ecc.) come evidenziato dalla tabella seguente relativa allo stesso periodo di registrazione degli ingressi:

Settimana dal	al	Servizi/ Uffici Comunali	Contributi e agevolazioni	Servizi altri enti	Turismo	Avvisi Bandi e gare	Eventi	Altro	totale settimana	totale PROGRESSIVO
07/10/13	11/10/13	36	7	5	3	7	12	3	73	73
14/10/13	18/10/13	38	4	2	4	10	1	13	72	145
21/10/13	25/10/13	39	6	4	2	6	4	8	69	214
28/10/13	01/11/13	30	7	3	3	14	3	7	67	281
04/11/13	08/11/13	25	4	2	3	3	2	8	47	328
11/11/13	15/11/13	38	4	2	2	4	2	6	58	386
18/11/13	22/11/13	42	5	5	1	3	3	7	66	452
25/11/13	29/11/13	41	6	6	3	4	5	6	71	523
02/12/13	06/12/13	39	5	4	6	5	6	11	76	599
09/12/13	13/12/13	28	14	2		12	6	13	75	674
16/12/13	20/12/13	34	29	2	1	3	3	7	79	753
23/12/13	27/12/13	10	9		2	6	2	6	35	788
30/12/13	03/01/14	10		2		2	1	2	17	805

Tra le maggiori attività svolte in questo periodo :

- Avviso pubblico "Buoni spesa per famiglie in difficoltà": distribuzione modulistica, informazioni sull'avviso e sulla relativa graduatoria
- Avviso Pubblico "Incentivi per l'acquisto di biciclette": distribuzione modulistica e informazioni
- Aggiornamento albo dei Presidenti e Scrutatori di seggio elettorale - Distribuzione modulistica e informazioni sull'avviso
- Corso di Formazione per l'identificazione dei Funghi Epigei Spontanei - elettorale - Distribuzione modulistica e informazioni sull'avviso
- Avviso Pubblico - Progetto di incentivazione all'acquisto di elettorale - Distribuzione modulistica e informazioni sull'avviso
- Informazioni sul pagamento saldo IMU
- Informazioni sulle scadenze di versamento del Tributo comunale sui rifiuti e sui servizi TARES per l'anno 2013
- Compilazione e inserimento in banca dati di numerosi reclami segnalati dai cittadini riguardo i disservizi comunali in particolare la gestione della RSU e differenziata
- Informazioni su eventi, appuntamenti e manifestazioni locali
- Informazioni turistiche (mappe, info sulla città, ecc.)
- Distribuzione modulistica e iscrizione delle associazioni nel registro comunale
- Distribuzione modulistica relativa a procedure della Polizia Municipale (modulistica Pass ZTL, occupazione del suolo pubblico, multe ecc.), dell'Ufficio Fiscalità locale e dell'ufficio Urbanistica

In totale ci sono state 230 richieste di fruizione dei servizi:

Settimana dal	al	Assistenza pratiche	Raccolta reclami	Accesso atti	Partecipazione	Web Point	totale settimana	totale PROGRESSIVO
07/10/13	11/10/13	7	7		2	16	32	32
14/10/13	18/10/13	2	8	1	2	19	32	64
21/10/13	25/10/13	1	4			11	16	80
28/10/13	01/11/13	7	2		1	9	19	99
04/11/13	08/11/13	2	1	1		7	11	110
11/11/13	15/11/13	3	2		1	5	11	121
18/11/13	22/11/13	2	3		2	9	16	137
25/11/13	29/11/13	3	4		1	6	14	151
02/12/13	06/12/13	2	3			8	13	164
09/12/13	13/12/13	4	4		1	14	23	187
16/12/13	20/12/13	3	4	2	3	8	20	207
23/12/13	27/12/13	3	6			4	13	220
30/12/13	03/01/14		2			8	10	230

Aggiornamento della Rete Civica e social network:

A. Implementazione sito e manutenzione ordinaria

Attività di implementazione e manutenzione nel periodo in oggetto:

- pubblicate n. **120** news, corredate di immagini e allegati modificati ed adattati per il web, su temi di vita sociale, culturale della città e su bandi e avvisi del comune, delle scuole e di altri enti;
- Aggiornamento, nuove implementazioni e controllo dei contenuti esistenti in tutta la rete civica, in particolare:
 - o Creazione di n. 64 nuove pagine/contenitori
 - o Ristrutturazione, aggiornamento e nuove implementazioni della sezione del sito "TRASPARENZA, VALUTAZIONE E MERITO" in relazione agli obblighi di pubblicazione e in linea con quanto indicato dal Decreto Legislativo n. 33 del 14 marzo 2013.

Implementazione contenitore Provvedimenti, incarichi e sovvenzioni

- Aggiornamento sezione tributi e tariffe
- Aggiornamento sezione Bilancio
- Aggiornamento sezione Registro Associazioni
- Aggiornamento sito Monopoli Turismo
- Atti e modulistica (inserimento e aggiornamento di ordinanze, oggetti delibere, regolamenti e modulistica)
- Aggiornamento area Polizia municipale
- Organigramma uffici (aggiornamento numeri telefonici e dati riguardanti gli uffici e il personale comunale)
- Aggiornamento area del personale
- Moderazione e gestione bacheca piccoli annunci
- Gestione account utenti
- Gestione file manager
- Promozione delle news comunali attraverso i nuovi canali informativi (social network): aggiornamento delle pagine Facebook “Città di Monopoli” e “UrpMonopoli” e del profilo Twitter “Città di Monopoli” .

B. Accessi al sito

Si allegano le statistiche di accesso al sito nel periodo in argomento, relative ai mesi “ottobre-dicembre 2013” (fonte: servizio di rilevazione statistica Google Analytics)

Relazione attività Centro Informagiovani Ottobre/Dicembre 2013

Siamo lieti di condividere con l'Amministrazione i dati relativi all'attività dello sportello Informagiovani nei mesi di Ottobre/Dicembre 2013

UTENZA: AFFLUENZA E BISOGNI INFORMATIVI

Lo sportello ha registrato in questi tre mesi un'ottima affluenza di utenti:
- totale ingressi n. **932**

Settimana dal	al	lunedì		martedì		mercoledì		giovedì		venerdì		totale settimana
		AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	
07/10/13	11/10/13	20		15		17		19		13		84
14/10/13	18/10/13	22		15		13		22		14		86
21/10/13	25/10/13	19		16		13		21		15		84
28/10/13	04/11/13	22		18		14		19		festa		73
04/11/13	08/11/13	20		15		12		18		16		81
11/11/13	15/11/13	22		15		14		19		12		82
18/11/13	22/11/13	21		14		16		18		16		85
25/11/13	29/11/13	18		19		14		21		15		87
02/12/13	06/12/13	22		17		14		20		16		89
09/12/13	13/12/13	21		17		13		19		15		85
16/12/13	20/12/13	Festa		13		10		12		13		48
23/12/13	27/12/13	8		festa		festa		festa		10		18
30/12/13	03/01/14	4		festa		festa		11		15		30

I **servizi maggiormente richiesti** hanno riguardato l'assistenza alla redazione del curriculum e lettera di presentazione, il supporto all'invio di autocandidature e alla ricerca di opportunità specifiche sia di lavoro che di formazione.

Ecco i dati complessivi:

Informazioni maggiormente richieste *	Numero richieste
Offerte di lavoro	561
Formazione e Concorsi	238
Impresa, Appuntamenti, Volontariato, altro	133

*Le informazioni sono rilevate attraverso l'utilizzo del Modulo registro ingressi che consente un monitoraggio costante e giornaliero dei dati sull'utenza.

Assistenza alla redazione del curriculum e lettera di presentazione **n.50**

BANCA DATI RETEINFORMA OPPORTUNITA' E CURRICULA

Presso il centro Informagiovani è disponibile la banca dati **Reteinforma Opportunità** che presenta un aggiornamento giornaliero di annunci sui seguenti temi:

- ✓ Offerte di Lavoro
- ✓ Corsi e Master
- ✓ Bandi, Concorsi e Borse di studio
- ✓ Premi artistici e letterari
- ✓ Mobilità Internazionale
- ✓ Volontariato
- ✓ Appuntamenti e Manifestazioni

In totale gli annunci proposti all'utenza nel trimestre Ottobre/Dicembre sono stati:

Tot Annunci pubblicati	Lavoro	Corsi/master	Bandi e Concorsi	Altro (premi artistici, appuntamenti, volontariato...)
101	73	18	2	8

Reteinforma Curricula è la Banca Dati che consente la raccolta informatizzata e la catalogazione di curricula professionali. I curricula vengono messi gratuitamente a disposizione delle aziende in cerca di personale che compilano un apposito formulario di richiesta disponibile presso i Centri Reteinforma .

Nei mesi Ottobre/Dicembre 2013 sono stati inseriti **n. 52** utenti nella Banca dati Reteinforma Curricula.

CONSULENZE/APPUNTAMENTI

L'Informagiovani di Monopoli, nel periodo preso in esame, ha erogato servizi di consulenza su appuntamento, soprattutto per la redazione dei curriculum vitae europass2 e accompagnamento alla ricerca di lavoro. Tali consulenze, che possono prevedere uno o più appuntamenti, sono finalizzate a supportare l'utente che ha bisogno di un più mirato percorso volto alla conoscenza del mondo del lavoro e dell'offerta formativa e all'individuazione del proprio progetto professionale.

(Gli operatori utilizzano, come da qualità, un registro cartaceo degli appuntamenti quotidiani, che viene regolarmente firmato da consulente e utente al termine dell'incontro).

FEED BACK UTENTI

Le opportunità presentate nel Centro Informagiovani hanno consentito agli utenti di candidarsi presso aziende in cerca di personale e di effettuare autocandidature, con il supporto degli operatori o utilizzando i riferimenti presenti nelle schede informative. In particolare, nel periodo in oggetto:

- ❖ Un pub/ristorante di Monopoli, compilando il modulo impresa di Reteinforma, ci ha richiesto la preselezione di curricula dalla nostra banca dati per la seguente figura:
 - 1 Cameriera/barista giovane anche senza esperienza - sono stati consegnati una decina di curricula con il profilo corrispondente, siamo in attesa di esito di selezione;
- ❖ Un privato, ci ha richiesto la preselezione di curricula dalla nostra banca dati per la seguente figura:
 - 1 Addetta alle pulizie con esperienza pregressa - sono stati individuati i curricula di due signore con difficoltà economiche e in situazione di particolare disagio, è stata scelta una delle due che ha cominciato a lavorare;

CORSI DI FORMAZIONE

Il Le opportunità formative del periodo in questione hanno riguardato alcuni corsi di formazione regionale gratuiti. Lo Sportello Informagiovani come sempre ha segnalato le varie opportunità supportando i candidati nella scelta del corso, nella compilazione delle domande on-line o stampa dei moduli cartacei in particolare:

- Corso di formazione "Mani in Pasta" prodotti farinacei e da forno
- Fare impresa: servizi per l'auto impiego e lo start up
- Corso gratuito di Assistente Familiare
- Corso per "Operatore meccanico"
- Corso "Export Manager"
- Corso in "Controllo di Gestione"
- Corso in "Contabilità Aziendale"
- Corso Addetto alla logistica-magazziniere
- Corso "Social Media Manager"
- Corso "Tecnico superiore per la ristorazione e la valorizzazione dei prodotti"

BANDI E CONCORSI

Supporto nella scelta dei concorsi presenti sul territorio e nella compilazione delle domande, in particolare:

- ✓ SMART&START: Sostegno alle nuove imprese del Sud, supporto nell'informazione del bando a sportello del regime di aiuto del Ministero dello sviluppo economico finalizzato a promuovere la nascita di nuove imprese.
- ✓ Concorso per 179 posti al Ministero dell'Economia e delle Finanze;
- ✓ Concorso per 32 unità (profilo ingegnere-architetto) Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti;
- ✓ 200 borse di mobilità per tirocini formativi all'estero nei settori Turismo o Servizi Sociali;
- ✓ Comune di Bari concorsi per Insegnante, Istruttore di Polizia Municipale, Ragioniere, Perito Industriale.

SEGRETERIA UNIVERSITARIA - TIROCINI

Nel trimestre in questione, lo sportello ha fornito informazioni e supportato **n.64** utenti per:

- informazioni sull'offerta formativa dell'Università di Bari;
- informazioni e supporto nelle immatricolazioni o iscrizioni ai corsi di laurea;
- supporto nella ricerca di informazioni fornite dalle singole Facoltà sulle lezioni e gli appelli di esame;
- rinuncia agli studi.

PORTALE CIVICO E PROFILO FACEBOOK



Nella pagina **Informagiovani** del Portale civico www.comune.monopoli.ba.it sono stati pubblicati nel trimestre in questione **n.22** opportunità (tra offerte di lavoro, corsi, concorsi, appuntamenti, ecc.).

Reteinforma, con la finalità di promuovere il servizio anche attraverso i nuovi canali informativi dei giovani (social network), mantiene attiva ed aggiornata la pagina Facebook "Informagiovani di Monopoli", pagina che gli utenti utilizzano per ricevere segnalazioni in merito ad attività di loro interesse.

Con l'occasione porgiamo i nostri saluti più cordiali e restiamo a disposizione per ulteriori informazioni.

INFORMA S.c.a.r.l.
Loredana Carbone

**Per
Il Comune di Monopoli**
Mariella Mastromarco

01/ott/2013 - 31/dic/2013

Panoramica del pubblico

Tutte le visite
100,00%

Panoramica

● Visite

3.000

1.500

novembre 2013

dicembre 2013

Visite

104.331



Visitatori unici

56.001



Visualizzazioni di pagina

438.689



Pagine/visita

4,20



Durata media visita

00:03:06



Frequenza di rimbalzo

43,90%

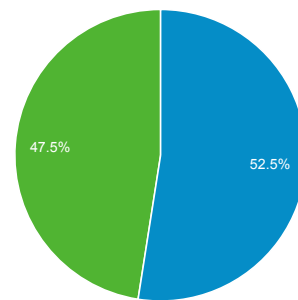


% nuove visite

47,45%



■ Returning Visitor ■ New Visitor



Lingua

Visite % Visite

Lingua	Visite	% Visite
1. it	55.469	53,17%
2. it-it	41.419	39,70%
3. en	3.206	3,07%
4. en-us	2.638	2,53%
5. de-de	273	0,26%
6. fr	200	0,19%
7. en-gb	147	0,14%
8. fr-fr	123	0,12%
9. de	122	0,12%
10. es	74	0,07%

Dati demografici

Lingua
Paese/zona
Città
Sistema
Browser
Sistema operativo
Fornitore di servizi
Mobile
Sistema operativo
Fornitore di servizi
Risoluzione dello schermo

Paese/zona

	Paese/zona	Visite	% Visite
1.	Italy	100.786	96,60%
2.	United States	778	0,75%
3.	(not set)	700	0,67%
4.	Germany	381	0,37%
5.	United Kingdom	186	0,18%
6.	France	171	0,16%
7.	Switzerland	151	0,14%
8.	Belgium	136	0,13%
9.	Spain	114	0,11%
10.	Luxembourg	71	0,07%

[visualizza rapporto completo](#)

Dati demografici

Lingua
Paese/zona
Città
Sistema
Browser
Sistema operativo
Fornitore di servizi
Mobile
Sistema operativo
Fornitore di servizi
Risoluzione dello schermo

Città

	Città	Visite	% Visite
1.	Bari	35.256	33,79%
2.	Rome	12.782	12,25%
3.	Monopoli	12.556	12,03%
4.	(not set)	4.256	4,08%
5.	Naples	3.355	3,22%
6.	Andria	3.273	3,14%
7.	Milan	3.198	3,07%
8.	Barletta	2.671	2,56%
9.	Lecce	2.609	2,50%
10.	Taranto	1.084	1,04%

[visualizza rapporto completo](#)