

Spett.le Comune di Monopoli

c.a

Egr. Sindaco Dott. Emilio Romani
Egr. Dirigente Dott. Pietro D'Amico
pc Mariella Mastromarco

Bari, 26 aprile 2012

Prot. 2004/2012

Oggetto: relazione attività Urp/Informagiovani da gennaio a marzo 2012

Ill.mo Sindaco,

La presente relazione ha per oggetto le attività svolte nel periodo da gennaio a marzo 2012 nell'ambito dell'incarico affidato dal Comune di Monopoli alla Cooperativa Informa per la gestione del servizio URP/Informagiovani.

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 gennaio a marzo per un totale di **1.074** utenti.

Sono inoltre state evase, nello stesso arco temporale, 554 richieste di informazioni via mail e circa 1500 telefonate.

| Settimana dal | al | lunedì | | martedì | | mercoledì | | giovedì | | venerdì | | v | totale settimana | totale PROGRESSIVO |
|---------------|----------|--------|----|---------|----|-----------|----|---------|----|---------|----|---|------------------|--------------------|
| | | AM | PM | AM | PM | AM | PM | AM | PM | AM | PM | | | |
| 02/01/12 | 06/01/12 | 14 | | 10 | | 17 | | 9 | 6 | - | | | 56 | 56 |
| 09/01/12 | 13/01/12 | 26 | | 20 | | 22 | | 20 | 6 | 17 | | | 111 | 167 |
| 16/01/12 | 20/01/12 | 22 | | 10 | | 17 | | 25 | 15 | 20 | | | 109 | 276 |
| 23/01/12 | 27/01/12 | 20 | | 28 | | 7 | | 15 | 8 | 16 | | | 94 | 370 |
| 30/01/12 | 03/02/12 | 13 | | 15 | | 12 | | 10 | 8 | 10 | | | 68 | 438 |
| 06/02/12 | 10/02/12 | 5 | | 15 | | 19 | | 14 | 4 | 22 | | | 79 | 517 |
| 13/02/12 | 17/02/12 | 11 | | 24 | | 12 | | 19 | 6 | 21 | | | 93 | 610 |
| 20/02/12 | 24/02/12 | 13 | | 19 | | 20 | | 7 | 4 | 25 | | | 88 | 698 |
| 27/02/12 | 02/03/12 | 15 | | 4 | | 6 | | 9 | 7 | 14 | | | 55 | 753 |
| 05/03/12 | 09/03/12 | 17 | | 12 | | 18 | | 19 | 5 | 17 | | | 88 | 841 |
| 12/03/12 | 16/03/12 | 12 | | 15 | | 11 | | 8 | 5 | 11 | | | 62 | 903 |
| 19/03/12 | 23/03/12 | 17 | | 14 | | 18 | | 10 | 4 | 13 | | | 76 | 979 |
| 26/03/12 | 30/03/12 | 16 | | 14 | | 21 | | 17 | 10 | 17 | | | 95 | 1074 |

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 | Accesso agli atti | Servizi/ Uffici altri enti | Gare e Appalti | Normativa | Altro |
|---------------|----------|--------------------------|---------------------------|-------------------|----------------------------|----------------|-----------|------------|
| 02/01/12 | 06/01/12 | 37 | 5 | | 5 | | 2 | 7 |
| 09/01/12 | 13/01/12 | 66 | 12 | | 10 | | 2 | 21 |
| 16/01/12 | 20/01/12 | 66 | 24 | | 5 | | 5 | 9 |
| 23/01/12 | 27/01/12 | 59 | 10 | 1 | 3 | 2 | | 19 |
| 30/01/12 | 03/02/12 | 46 | 10 | 2 | 5 | | | 5 |
| 06/02/12 | 10/02/12 | 54 | 4 | | 8 | | | 13 |
| 13/02/12 | 17/02/12 | 63 | 4 | 3 | | 2 | 3 | 18 |
| 20/02/12 | 24/02/12 | 55 | 9 | 2 | | 2 | 1 | 19 |
| 27/02/12 | 02/03/12 | 37 | 2 | | 5 | | | 11 |
| 05/03/12 | 09/03/12 | 56 | 3 | 2 | 11 | | | 16 |
| 12/03/12 | 16/03/12 | 40 | 10 | | | | | 12 |
| 19/03/12 | 23/03/12 | 48 | 5 | | | 2 | 7 | 14 |
| 26/03/12 | 30/03/12 | 65 | 4 | | 6 | | | 20 |
| | | 692 | 102 | 10 | 58 | 8 | 20 | 184 |

Tra le maggiori attività svolte :

- Informazioni sugli avvisi di pagamento Tarsu 2011, assistenza per la compilazione dell' istanza di rimborso e sul calcolo della somma da pagare
- organizzazione dell'evento pubblico - "La Puglia scende in piazza"
- Informazioni per la presentazione delle istanze di agevolazione Tarsu 2012 e assistenza alla compilazione della relativa istanza
- informazioni circa gli avvisi di accertamento relativi all'annualità ICI 2006
- distribuzione modulistica e assistenza in merito all'avviso pubblico "Formulazione graduatoria lavoro occasionale di tipo accessorio".
- compilazione e inserimento in banca dati dei reclami segnalati dai cittadini verso disservizi comunali
- informazioni sugli appuntamenti e manifestazioni locali
- informazioni turistiche (mappe, info sulla città, ecc.)
- distribuzione modulistica e assistenza all'iscrizione delle associazioni nel registro comunale
- distribuzione e assistenza alla compilazione modulistica inerente l'autocertificazione
- 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
- contatti telefonici con l'ente gestore per risoluzione problematiche relative all'acquedotto.

In totale ci sono state 457 richieste di assistenza alla compilazione pratiche.

| |
|-----------------------------------|
| Aggiornamento del portale civico: |
|-----------------------------------|

A. Implementazione sito e manutenzione ordinaria

Attività di implementazione e manutenzione nel periodo in oggetto:

- pubblicate n.119 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 tutto la rete civica, in particolare:
 - *Organigramma uffici (aggiornamento numeri e dati sugli uffici e il personale comunale)*
 - *Giunta e consiglio (aggiornamento sezione)*
 - *Atti e modulistica (inserimento e aggiornamento di ordinanze, oggetti delibere, regolamenti e modulistica)*
 - *Gare d'appalto (aggiornamento sezione)*
 - *Ecologia e ambiente (aggiornamento e inserimento nuove sezioni)*
 - *Lavori pubblici, Programma opere pubbliche 2012/2014*
 - *Enti del territorio (aggiornamento sezione e inserimento turni farmacie)*
 - *Polizia municipale (aggiornamento sezione)*
 - *Studi e statistiche (inserimento statistiche anagrafiche 2011, tesi di laurea sulla città)*
 - *Sviluppo rurale (aggiornamento sezione)*
 - *Gestione bacheca piccoli annunci (moderazione)*
 - *Trasparenza (implementazioni e aggiornamento dei contenuti secondo le nuove linee guida)*
 - *sezione Cultura (inserimento nuove schede e foto)*
 - *contenitore "La Puglia scende in piazza" (creazione e inserimento news, allegati, foto e video)*
 - *servizio civile (aggiornamento e inserimento nuovi contenuti)*
 - *tributi e tariffe (aggiornamento sezione)*
 - *gestione account utenti*
 - *gestione file manager*
 - *gestione registro associazioni*

- Aggiornamento, nuove implementazioni e controllo di tutti i contenuti del portale turistico in particolare:

- Nuove pagine B&B e rivisitazione contenitore Dove dormire
- Video foto rappresentative della città
- sezione Cultura (inserimento nuove schede e foto)

B. Accessi al sito

Si allegano le statistiche di accesso al sito nel periodo in argomento, relative ai mesi "gennaio - marzo 2012" (fonte: servizio di rilevazione statistica Google Analytics).

C. LA GESTIONE DEL SERVIZIO INFORMAGIOVANI

UTENZA: AFFLUENZA E BISOGNI INFORMATIVI

Lo sportello ha registrato in questi tre mesi un'ottima affluenza di utenti:

- totale ingressi **n. 1169**

| Settimana dal | al | lunedì | | martedì | | mercoledì | | giovedì | | venerdì | | totale settimana |
|---------------|----------|--------|----|---------|----|-----------|----|---------|----|---------|-------|------------------|
| | | AM | PM | AM | PM | AM | PM | AM | PM | AM | PM | |
| 02/01/12 | 05/01/12 | | 11 | | 20 | | 13 | | 17 | | festà | 61 |
| 09/01/12 | 13/01/12 | | 15 | | 17 | | 18 | | 21 | | 15 | 86 |
| 16/01/12 | 20/01/12 | | 21 | | 16 | | 18 | | 13 | | 20 | 88 |
| 23/01/12 | 27/01/12 | | 20 | | 26 | | 18 | | 19 | | 17 | 100 |
| 30/01/12 | 03/02/12 | | 15 | | 17 | | 13 | | 12 | | 9 | 66 |
| 06/02/12 | 10/02/12 | | 14 | | 19 | | 17 | | 21 | | 18 | 89 |
| 13/02/12 | 17/02/12 | | 22 | | 18 | | 27 | | 30 | | 20 | 117 |
| 20/02/12 | 24/02/12 | | 18 | | 20 | | 17 | | 18 | | 16 | 89 |
| 27/02/12 | 02/03/12 | | 23 | | 26 | | 23 | | 19 | | 20 | 111 |
| 05/03/12 | 09/03/12 | | 23 | | 22 | | 18 | | 17 | | 13 | 93 |
| 12/03/12 | 16/03/12 | | 16 | | 20 | | 17 | | 18 | | 20 | 91 |
| 19/03/12 | 23/03/12 | | 20 | | 14 | | 16 | | 17 | | 18 | 85 |
| 26/03/12 | 30/03/12 | | 24 | | 19 | | 16 | | 15 | | 19 | 93 |

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 | 650 |
| Formazione e Concorsi | 335 |
| Impresa, Appuntamenti, Volontariato, altro | 210 |

*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.146.**

| |
|--|
| 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 Gennaio/marzo 2012 sono stati:

| Tot Annunci pubblicati | Lavoro | Corsi/master | Altro (premi artistici, appuntamenti, volontariato...) |
|------------------------|--------|--------------|--|
| 412 | 243 | 104 | 65 |

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 Gennaio/marzo 2012 sono stati inseriti **n.94** 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 europass 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).

SEMINARI/ATTIVITA'

Reteinforma, nell'ambito delle attività di orientamento, nel periodo gennaio/marzo ha avviato un primo ciclo di seminari tematici finalizzati a supportare i cittadini nella conoscenza del mercato del lavoro.

L'obiettivo di tale iniziativa, a carattere informativo e formativo, è stato quello di mettere nelle condizioni gli utenti di migliorare la propria occupabilità e conoscere le dinamiche che caratterizzano l'attuale mercato del lavoro. Di seguito i seminari organizzati:

Cercare lavoro con Facebook

23 febbraio 2012: Tenuto presso la Biblioteca comunale di Monopoli dallo staff di Informa scrl Ai 28 partecipanti è stato consegnato un attestato di partecipazione.

Il colloquio di selezione, seminario a Monopoli

13 marzo 2012: Tenuto presso la Biblioteca comunale di Monopoli dalla psicologa Dott.ssa Katia De Luca. Ai 22 partecipanti è stato consegnato un attestato di partecipazione

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 tra gli utenti che ci hanno fornito i feed back a seguito di opportunità da noi segnalate:

- ❖ Diversi utenti si sono proposti presso strutture ricettive e ristoranti per lavoro stagionale e grazie anche al rapporto dell'informagiovani con il Centro per l'impiego di Rimini sono riusciti a trovare occupazione.
- ❖ Allo sportello è giunta la richiesta di ricerca di una badante notturna. Reteinforma, tramite la propria banca dati informatizzata ha provveduto alla preselezione dei curriculum di 4 utenti monopolitane, rispondenti ai requisiti richiesti. Una delle quattro è stata selezionata e lavora a tutt'oggi.
- ❖ Un'utente monopolitana ha risposto ad un annuncio per lavoro in Germania, in qualità di cameriera ed è stata selezionata.
- ❖ Un giovane monopolitano laureato ha risposto ad un annuncio e superato le selezioni come impiegato amministrativo presso un'azienda di Bari.
- ❖ Due ragazzi che si sono candidati in qualità di animatori, dopo aver inviato diversi cv, sono stati contattati per colloqui e ci hanno fornito feedback positivi (partiranno per villaggi italiani).

CORSI DI FORMAZIONE

Il trimestre in questione è stato ricco di opportunità formative per gli utenti visto che la Regione Puglia ha approvato diversi corsi di formazione gratuiti per giovani, disoccupati di lunga durata, ecc. in svariati settori. Il compito dell'informagiovani è stato quello di mettere a disposizione degli utenti un catalogo formativo completo nel quale abbiamo racchiuso tutti i corsi attivati dai vari enti di formazione con ampia possibilità di scelta e supporto da parte ns. nella compilazione della domanda.

Particolare interesse hanno destato nell'utenza i seguenti corsi:

- Corso per Operatore amministrativo organizzato (Celips di Bari).
- Corso "English? Yes, you can", corso gratuito per occupati e disoccupati (I.S.S. "A. Agherbino" di Putignano).
- Corso "Ecdl per la Bit generation" rivolto a giovani e adulti disoccupati (Istituto Vito Sante Longo di Monopoli).
- Corso gratuito d'inglese e preparazione Ecdl a Monopoli (Scuola media G.Galilei di Monopoli).
- Corso gratuito di Operatore di sala e servizio bar, rivolto a giovani tra i 16 e i 25 anni disoccupati o inoccupati. (Formidea Bari).
- Corso di Aiuto cuoco (Cnipa Bari)
- Corso per Tecnico degli impianti a basso impatto ambientale(Ploteus Locorotondo).

In questi giorni sono in corso le selezioni da parte degli enti di formazione.

BANDI E CONCORSI

Supporto nella scelta dei concorsi presenti sul territorio e nella compilazione delle domande.

- Concorso Comune di Alberobello (varie figure)
- Arpa Puglia concorso pubblico per varie qualifiche Personale ATA , supporto nella visualizzazione delle posizioni in graduatoria.

- BANDI FORZE ARMATE:

Concorsi militari VFP1 in Esercito, Marina e Aeronautica. Abbiamo offerto supporto nella compilazione delle domande on-line e stampa dei moduli cartacei.
Concorso per 53 allievi ufficiali nell'Accademia della Guardia di Finanza.

SEGRETERIA UNIVERSITARIA - TIROCINI

Nel trimestre in questione, lo sportello ha fornito informazioni e supportato **n.17** utenti per:
- stampa dei MAV per il pagamento della 2^a rata Universitaria
- rinuncia agli studi

Inoltre lo sportello Informagiovani ha ospitato le tirocinanti Universitarie

- Sportelli Ilaria (**2° anno Laurea Magistrale in Informazione e sistemi editoriali**)
- Insanguine Vanessa (**2° anno Laurea Triennale in Scienze della Comunicazione**)

Le ragazze hanno supportato le operatrici nelle attività di back e front office.

PORTALE CIVICO E PROFILO FACEBOOK

The screenshot displays the Informagiovani website interface. At the top left is the 'Informagiovani' logo. The main content area is titled 'Tutte le news' and lists several news items with icons and brief descriptions, such as '1 Ingegnere meccanico e 1 analista programmatore informatico a Monopoli' and 'Lavoro/Turismo, salone del lavoro turistico'. On the right side, there is a sidebar with a 'GOCCE D'ARTE' banner, contact information for 'Informagiovani' (address, phone, fax, email), and a 'Consigliere di riferimento' section listing 'Angelo Annesse'. The top right corner features the 'Ufficio Relazioni con il Pubblico' logo.

Nella pagina **Informagiovani** del Portale civico www.comune.monopoli.ba.it sono stati pubblicati nel trimestre in questione **n.23** 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), ha attivato 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.

Certi di aver fatto cosa gradita porgiamo i nostri saluti più cordiali

Per Informa
Carmen Bruno
Mariella Ramirez