

Spett.le Comune di Monopoli

c.a
Egr. Sindaco Dott. Emilio Romani
Egr. Dirigente Dott. Pietro D'Amico

Bari, 15 gennaio 2012

Prot. 0301/2012

Oggetto: relazione attività Urp/Informagiovani da ottobre a dicembre 2012

Ill.mo Sindaco,

La presente relazione ha per oggetto le attività svolte nel periodo da ottobre a dicembre 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 ottobre a dicembre per un totale di **825** utenti.

Sono inoltre state evase, nello stesso arco temporale, 334 richieste via mail e circa 600 telefonate.

Settimana dal	al	lunedì		martedì		mercoledì		giovedì		venerdì		v	totale settimana	totale PROGRESSIVO
		AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM			
01/10/2012	05/10/2012	12		11		13		17	7	15			75	75
08/10/2012	12/10/2012	13		9		12		16	7	13			70	145
15/10/2012	19/10/2012	16		9		12		11	6	14			68	213
22/10/2012	26/10/2012	12		11		9		13	7	11			63	276
29/10/2012	02/11/2012	25		14		12		FESTA	FESTA	18			69	345
05/11/2012	09/11/2012	7		12		8		10	4	7			48	393
12/11/2012	16/11/2012	12		14		8		10	6	7			57	450
19/11/2012	23/11/2012	11		13		15		14	6	9			68	518
26/11/2012	30/11/2012	14		7		15		18	8	21			83	601
03/12/2012	07/12/2012	10		11		14		13	7	10			65	666
10/12/2012	14/12/2012	12		11		7		10	4	14			58	724
17/12/2012	21/12/2012	17		11		14		12	8	9			71	795
24/12/2012	28/12/2012	6		FESTA		FESTA		12	3	5			26	821
31/12/2012		4											4	825

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/Uffici altri enti	Turismo	Avvisi bandi e gare	Eventi	Altro	totale settimana	totale PROGRESSIVO
01/10/2012	05/10/2012	39	5	3	7	4	6	15	79	79
08/10/2012	12/10/2012	38	4	6	8	2	5	9	72	151
15/10/2012	19/10/2012	35	3	5	3	3	4	16	69	220
22/10/2012	26/10/2012	37	5	2	3	2	4	12	65	285
29/10/2012	02/11/2012	40	2	3	14	3	9	5	76	361
05/11/2012	09/11/2012	28	5	3	0	4	2	6	48	409
12/11/2012	16/11/2012	31	8	4	0	9	2	5	59	468
19/11/2012	23/11/2012	34	7	3	5	8	6	5	68	536
26/11/2012	30/11/2012	34	10	6	4	16	7	9	86	622
03/12/2012	07/12/2012	32	5	5	4	15	4	3	68	690
10/12/2012	14/12/2012	26	6	7	3	8	3	6	59	749
17/12/2012	21/12/2012	38	5	4	4	3	12	8	74	823
24/12/2012	28/12/2012	6	2	1	4	1	8	4	26	849
31/12/2012		2	0	0	0	1	0	1	4	853

Tra le maggiori attività svolte in questo periodo :

- Distribuzione modulistica e informazioni sull'Avviso Pubblico per la formulazione della graduatoria lavoro occasionale
- Distribuzione modulistica e informazioni sull'incentivo per l'acquisto di biciclette
- Distribuzione modulistica e informazioni sul corso di Formazione per l'identificazione dei Funghi Epigei Spontanei
- Distribuzione modulistica e informazioni sul bando per svolgere stage aziendali presso aziende cittadine, azioni finalizzate allo sviluppo dell'occupazione nella città di Monopoli
- Distribuzione modulistica e informazioni sul fondo a sostegno di nuove imprese giovanili
- Distribuzione modulistica e informazioni sul Bando canoni di locazione
- Informazioni relative a IMU e TARSU
- Informazioni sul Nuovo piano di gestione rifiuti
- Informazioni e iscrizione per la manifestazione "Gocce d'arte"
- Informazioni su eventi estivi appuntamenti e manifestazioni locali
- Informazioni turistiche (mappe, info sulla città, ecc.)
- Compilazione e inserimento in banca dati dei reclami segnalati dai cittadini verso disservizi comunali
- 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 **375** richieste di fruizione dei servizi.

Settimana dal	al	Assistenza pratiche	Raccolta reclami	Accesso atti	Partecipazione	Web Point	totale settimana	totale PROGRESSIVO
01/10/2012	05/10/2012	7	6	0	7	18	38	38
08/10/2012	12/10/2012	5	3	1	9	21	39	77
15/10/2012	19/10/2012	6	3	0	5	12	26	103
22/10/2012	26/10/2012	5	4	1	7	20	37	140
29/10/2012	02/11/2012	1	2	0	5	16	24	164
05/11/2012	09/11/2012	6	0	1	2	15	24	188
12/11/2012	16/11/2012	8	3	1	1	12	25	213
19/11/2012	23/11/2012	4	6	0	6	14	30	243
26/11/2012	30/11/2012	8	3	0	3	12	26	269
03/12/2012	07/12/2012	11	5	1	6	16	39	308
10/12/2012	14/12/2012	2	3	0	5	14	24	332
17/12/2012	21/12/2012	1	1	0	7	18	27	359
24/12/2012	28/12/2012	0	2	0	6	7	15	374
31/12/2012		0	0	0	0	1	1	375

Aggiornamento del portale civico:

A. Implementazione sito e manutenzione ordinaria

Attività di implementazione e manutenzione nel periodo in oggetto:

- pubblicate n. **134** 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:
 - Strutturazione e implementazione della sezione del sito "Trasparenza, valutazione e merito", rimodulazione delle voci di menu dell'intera rete civica, in adempimento alle procedure indicate nelle Linee guida per la predisposizione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità nelle Pubbliche Amministrazioni
 - Strutturazione e inserimento nuova sezione Talkin Lands
 - Atti e modulistica (inserimento e aggiornamento di ordinanze, oggetti delibere, regolamenti e modulistica)

- Aggiornamento area Polizia municipale
- Aggiornamento area Giunta e consiglio
- Aggiornamento area Tributi e tariffe, area IMU
- Organigramma uffici (aggiornamento numeri telefonici e dati riguardanti gli uffici e il personale comunale)
- Aggiornamento area Ecologia e ambiente secondo il Nuovo Piano di Gestione Rifiuti
- Aggiornamento area Scuola e istruzione, inserimento nuovi contenitori Refezione scolastica e Musica d'Attracco
- Aggiornamento area Cultura e inserimenti schede prodotte dalle operatrici del Servizio Civile
- Aggiornamento area Bilancio e rendiconto
- Aggiornamento area del personale (tassi di presenza dipendenti)
- Aggiornamento area Piani attuativi
- Moderazione e gestione bacheca piccoli annunci
- Implementazione da storico dell'area Elezioni e referendum
- Gestione account utenti
- Gestione file manager
- Gestione registro associazioni

B. Accessi al sito

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

Relazione attività Centro Informagiovani Ottobre/Dicembre 2012

Siamo lieti di condividere con l'Amministrazione i dati relativi all'attività dello sportello Informagiovani nei mesi di Ottobre/Dicembre 2012.

UTENZA: AFFLUENZA E BISOGNI INFORMATIVI

Lo sportello ha registrato in questi tre mesi un'ottima affluenza di utenti:
- totale ingressi n. **958**

Settimana dal	al	lunedì		martedì		mercoledì		giovedì		venerdì		totale settimana
		AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	
01/10/12	05/10/12		18		17		22		19		16	92
08/10/12	12/10/12		22		17		20		13		15	87
15/10/12	19/10/12		16		21		18		15		13	83
22/10/12	26/10/12		18		13		15		16		13	75
29/10/12	02/11/12		14		20		15		festa		19	68
05/11/12	09/11/12		19		17		13		16		18	83
12/11/12	16/11/12		18		12		13		15		13	71
19/11/12	23/11/12		14		11		14		18		12	69
26/11/12	30/11/12		17		12		11		19		11	70
03/12/12	07/12/12		11		16		15		17		13	72
10/12/12	14/12/12		19		14		12		10		12	67
17/12/12	21/12/12		22		12		21		16	13*		84
24/12/12	28/12/12		festa		festa		festa		13		12	25
31/12/12	04/01/13	12*			festa							12

*Aperture mattutine

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	564
Formazione e Concorsi	336
Impresa, Appuntamenti, Volontariato, altro	150

*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.115.**

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 2012 sono stati:

Tot Annunci pubblicati	Lavoro	Corsi/master	Bandi e Concorsi	Altro (premi artistici, appuntamenti, volontariato...)
369	244	47	26	52

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 2012 sono stati inseriti **n.80** 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 finalizzate a supportare i cittadini nella conoscenza del mercato del lavoro e nell'incrocio domanda/offerta, nel periodo ottobre/dicembre ha promosso i seguenti eventi prendendone parte con gli operatori dello sportello di Monopoli, raccogliendo informazioni e materiale da porre in distribuzione presso il centro:

25 ottobre 2012 - Seminario *"I Buoni per il lavoro occasionale accessorio: cosa sono, come si usano"* organizzato dall'Informagiovani di Monopoli in collaborazione con Italia Lavoro e svolto presso la sala riunioni della sede della Polizia Municipale di Monopoli.

Stage aziendali - L'Informagiovani ha partecipato attivamente all'azione finalizzata alla raccolta di manifestazioni di interesse da parte di aziende operanti sul territorio di monopoli ad ospitare giovani per *stage aziendali* e da parte di giovani Monopolitani a svolgere stage aziendali presso aziende cittadine.

Gli operatori hanno supportato gli utenti nelle informazioni, nella compilazione della domanda e nella predisposizione degli allegati da presentare.

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:

- ❖ Una ragazza di Monopoli ha risposto ad un annuncio di lavoro, proposto nella bacheca del centro, come promoter ed è stata selezionata.
 - ❖ Un utente monopolitano ha risposto ad un annuncio per lavoro a Londra in qualità di cameriere ed è stato selezionato.
 - ❖ Un professionista di Monopoli, compilando il modulo impresa di Reteinforma, ci hanno richiesto la preselezione di curricula dalla nostra banca dati per le seguenti figure:
 - 1 Segretaria diplomata o laureata
- Reteinforma, tramite la propria banca dati informatizzata ha provveduto alla preselezione dei curriculum di 10 utenti monopolitane, rispondenti ai requisiti richiesti.

CORSI DI FORMAZIONE

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.

BANDI E CONCORSI

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

- Concorso VFP1 2013 - Reclutamento 1400 volontari nella M.M;
- Concorso VFP1 2013 - Reclutamento 6300 volontari nell' E. I;
- Concorso pubblico per 1 istruttore informatico a Fasano;
- Concorsi per 10 Agenti di Polizia Locale a tempo indeterminato a Molfetta;
- 30 Tirocinanti per la "Bottega degli Impiantisti Innovativi" - Programma AMVA;

SEGRETERIA UNIVERSITARIA - TIROCINI

Nel trimestre in questione, lo sportello ha fornito informazioni e supportato **n.40** 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.

Inoltre lo sportello Urp ha ospitato la tirocinante Universitaria

- Centrone Francesca (**Facoltà di Lingue**)

La tirocinante ha supportato nella traduzione in lingua inglese di documenti amministrativi di interesse pubblico, ha tradotte alcune pagine web del portale civico (Talking lands e Piano di sviluppo costa dei trulli)

PORTALE CIVICO E PROFILO FACEBOOK

Nella pagina **Informagiovani** del Portale civico www.comune.monopoli.ba.it sono stati pubblicati nel trimestre in questione **n.10** 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.

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

Per
Il Comune di Monopoli
Mariella Mastromarco