

Spett.le Comune di Monopoli

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

Prot. 52011/2013

Bari, 14 novembre 2013

Oggetto: relazione attività Urp/Informagiovani da LUGLIO a SETTEMBRE 2013

Ill.mo Sindaco,

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

Relazione attività URP luglio/settembre 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 aprile a giugno per un totale di **1112** utenti.

Sono inoltre state evase, nello stesso arco temporale, 490 richieste via mail e circa 650 telefonate.

Settimana dal	al	lunedì		martedì		mercoledì		giovedì		venerdì		v	totale settimana	totale PROGRESSIVO
		AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM			
01/07/13	05/07/13	13		15		10		16	5	12			71	71
08/07/13	12/07/13	16		11		10		12	3	11			63	134
15/07/13	19/07/13	13		10		10		12	4	13			62	196
22/07/13	26/07/13	11		16		14		11	6	13			71	267
29/07/13	02/08/13	12		13		14		12	3	15			69	336
05/08/13	09/08/13	13		15		14		16	5	19			82	418
12/08/13	16/08/13	16		18		20		<i>festa</i>	<i>festa</i>	17			71	489
19/08/13	23/08/13	18		16		15		17	8	18			92	581
26/08/13	30/08/13	16		17		16		12	8	14			83	664
02/09/13	06/09/13	21		22		14		13	6	17			93	757
09/09/13	13/09/13	18		20		19		17	5	13			92	849
16/09/13	20/09/13	16		13		18		17	7	15			86	935
23/09/13	27/09/13	17		15		18		19	6	17			92	1027
30/09/13	04/10/13	15		11		20		16	5	18			85	1112

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
01/07/13	05/07/13	39	10	3	6	3	5	10	76	76
08/07/13	12/07/13	34	9	3	3	5	2	7	63	139
15/07/13	19/07/13	31	10	2	3	4	5	11	66	205
22/07/13	26/07/13	37	4	1	4	5	2	10	76	281
29/07/13	02/08/13	34	7	3	5	4	4	11	68	349
05/08/13	09/08/13	41	7	4	6	5	6	13	82	431
12/08/13	16/08/13	39	5	3	8	3	7	7	72	503
19/08/13	23/08/13	46	7	6	11	4	9	12	95	598
26/08/13	30/08/13	45	6	5	7	5	4	11	83	681
02/09/13	06/09/13	48	13	4	5	8	3	14	95	776
09/09/13	13/09/13	49	11	5	4	7	2	15	93	869
16/09/13	20/09/13	44	10	5	4	6	6	12	87	956
23/09/13	27/09/13	45	12	7	3	9	4	12	92	1048
30/09/13	04/10/13	40	9	3	7	8	3	16	86	1134

Tra le maggiori attività svolte in questo periodo :

- Registro associazioni: Aggiornamento dei dati delle associazioni in elenco contattate singolarmente tramite email, facebook e telefono
- Distribuzione modulistica e informazioni circa l'avviso pubblico: Soggiorno climatico per anziani residenti a Monopoli
- Informazioni sulle scadenze di versamento del Tributo comunale sui rifiuti e sui servizi TARES per l'anno 2013
- Distribuzione modulistica e informazioni circa l'avviso dell'Ufficio di Piano sui Contributi economici per acquisto climatizzatori e dispositivi sicurezza
- 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 sui rimborsi TARSU
- 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 374 richieste di fruizione dei servizi:

Settimana dal	al	Assistenza pratiche	Raccolta reclami	Accesso atti	Partecipazione	Web Point	totale settimana	totale PROGRESSIVO
01/04/13	05/04/13	12	6	2	8	21	49	49
08/04/13	12/04/13	6	2		3	14	25	74
15/04/13	19/04/13	2	3			11	16	90
22/04/13	26/04/13	3	4	1	3	15	26	116
29/04/13	03/05/13	12	4		2	6	24	140
06/05/13	10/05/13	13	8		4	15	40	180
13/05/13	17/05/13	6	4		1	8	19	199
20/05/13	24/05/13	6	5	3	3	10	27	226
27/05/13	31/05/13	12	4	6	9	12	43	269
03/06/13	07/06/13	3	6	3	4	15	31	300
10/06/13	14/06/13	4	6			18	28	328
17/06/13	21/06/13	3	4	1		12	20	348
24/06/13	28/06/13	4	3	2	3	14	26	374

Aggiornamento della Rete Civica e social network:

A. Implementazione sito e manutenzione ordinaria

Attività di implementazione e manutenzione nel periodo in oggetto:

- pubblicate n.**193** 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 Ristrutturazione, aggiornamento e nuove implementazioni della sezione del sito "Trasparenza, valutazione e merito" in relazione agli obblighi di pubblicazione entro il 30 settembre 2013 così come previsto dalla delibera CiVIT n. 66 del 2013.
 - o Sezione Trasparenza: Aggiornamento delle tipologie di procedimento amministrativo svolte da ciascun ufficio comunale e inserimento dei singoli procedimenti nelle aree tematiche collegate (es.: organigramma, modulistica, servizi...)
 - o Implementazione contenitore Provvedimenti

- Predisposizione nuovo contenitore per il Consiglio comunale in diretta streaming in occasione della prima seduta della nuova amministrazione
- Implementazione e aggiornamento contenitore Programma eventi estate 2013
- Implementazione nuove pagine Giunta
- Aggiornamento sezione Registro Associazioni
- Rivisitazione e 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 (tassi di presenza dipendenti)
- 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 "luglio-settembre 2013" (fonte: servizio di rilevazione statistica Google Analytics)

Relazione attività Centro Informagiovani Luglio/Settembre 2013

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

UTENZA: AFFLUENZA E BISOGNI INFORMATIVI

Lo sportello ha registrato in questi tre mesi un'ottima affluenza di utenti:
- totale ingressi **n. 1041**

Settimana dal	al	lunedì		martedì		mercoledì		giovedì		venerdì		totale settimana
		AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	
01/07/13	05/07/13	16	15	14		18		14				77
08/07/13	12/07/13	16	14	11		15		13				69
15/07/13	19/07/13	15	10	12		16		11				64
22/07/13	26/07/13	14	15	13		14		12				68
29/07/13	02/08/13	16	12	13		15		10				66
05/08/13	09/08/13	18	11	10		19		13				71
12/08/13	16/08/13	9	7	5		ferragosto		festa				21
19/08/13	23/08/13	16	13	11		18		14				72
26/08/13	30/08/13	19	12	16		20		11				78
02/09/13	06/09/13	22	16	15		21		13				87
09/09/13	13/09/13	23	18	17		20		17				95
16/09/13	20/09/13	25	15	14		24		16				94
23/09/13	27/09/13	23	14	16		19		18				90
30/09/13	04/10/13	22	16	15		21		15				89

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	596
Formazione e Concorsi	220
Impresa, Appuntamenti, Volontariato, altro	148

*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.67**

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 Luglio/Settembre sono stati:

Tot Annunci pubblicati	Lavoro	Corsi/master	Bandi e Concorsi	Altro (premi artistici, appuntamenti, volontariato...)
168	119	29	8	12

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 Luglio/settembre 2013 sono stati inseriti **n.** 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:

- ❖ Due Ristoranti di Monopoli, compilando il modulo impresa di Reteinforma, ci hanno richiesto la preselezione di curricula dalla nostra banca dati per le seguenti figure:
 - 1 Cameriera di sala con esperienza nel settore, massimo 30 anni con una buona conoscenza della lingua inglese, sono stati consegnati circa 10 curriculum con il profilo corrispondente;
 - 1 Chef di cucina con esperienza nel settore, sono stati consegnati circa 7 curriculum con il profilo corrispondente;
- ❖ Un ragazzo di Monopoli ha risposto ad annuncio di lavoro per Verona e attualmente lavora come portalettere;
- ❖ Una ragazza giovane laureata in scienze della comunicazione ha risposto ad un annuncio di lavoro presso un'agenzia di hostess, e attualmente collabora con loro;

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:

- Formazione di graduatoria per Operatori di esercizio - S.T.P. Brindisi
- Comune di Bari inclusione nella graduatoria triennale per le supplenze temporanee nelle scuole d'infanzia comunali
- Comune di Bari inclusione nella graduatoria triennale per supplenze temporanee negli asili nido comunali

- Comune di Corato Selezione pubblica per 6 Istruttori Agenti di Polizia Municipale
- Comune di Grottaglie concorsi per vari profili scadenza presentazione concorsi sono riservati esclusivamente agli iscritti nelle liste delle categorie protette.
- Formulazione di graduatorie per Educatori e Assistenti alla comunicazione LIS - Provincia di Bari
- Regione Puglia bando "Ritorno al Futuro" Borse di studio a sostegno della riqualificazione delle laureate e dei laureati pugliesi
- Comune di Castellaneta selezione pubblica per soli esami per Agente Polizia Locale

SEGRETERIA UNIVERSITARIA - TIROCINI

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

lo sportello Urp - Informagiovani ha ospitato tre tirocinanti Universitari

- **Napoletano Daniela (Facoltà di Scienze della Comunicazione Del' Università degli studi di Bari)**

La tirocinante ha acquisito particolare competenze nella redazione dei curriculum vitae formato Europass, assistendo anche nell'attivazione della propria casella di posta elettronica, ove necessario, inoltre ha partecipato a delle iniziative basate sulla metodologia del brainstorming riguardanti la formulazione di due progetti riguardanti il sito archeologico Egnazia.

- **Schiavo Matteo (Facoltà di Scienze della Comunicazione Del'Università degli studi di Bari)**

Il tirocinante ha acquisito la competenza nella redazione dei curriculum vitae formato Europass, nella ricerca di offerte di lavoro, e nell'attività di customer satisfaction in atto presso l'URP, inoltre ha acquisito le conoscenze dei sistemi informatici in uso: la piattaforma della rete civica, e i social network utilizzati dal 'ente curando la pagina face book dell'Informagiovani. Ha collaborato alla revisione dell'albo delle associazioni iscritte al registro del Comune di Monopoli;

PORTALE CIVICO E PROFILO FACEBOOK



Nella pagina **Informagiovani** del Portale civico www.comune.monopoli.ba.it sono stati pubblicati nel trimestre in questione **n.11** 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

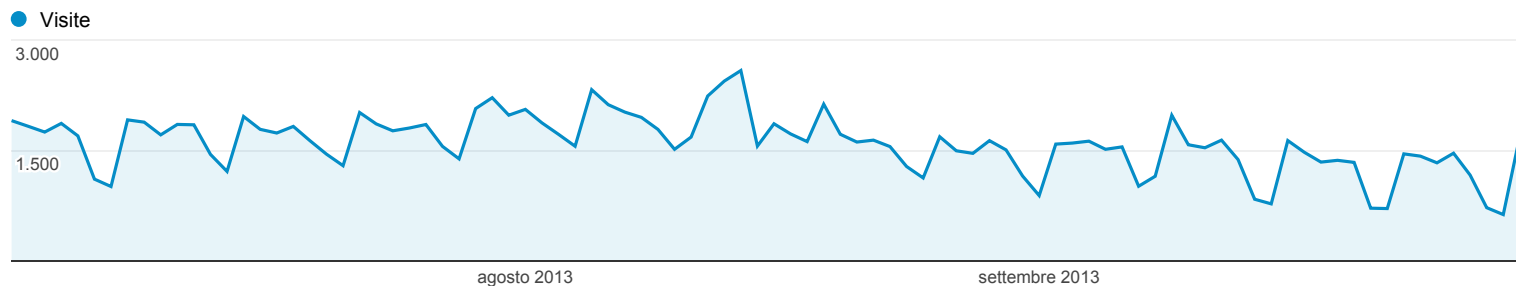
**Per
Il Comune di Monopoli**
Mariella Mastromarco

Panoramica pubblico

01/lug/2013 - 30/set/2013

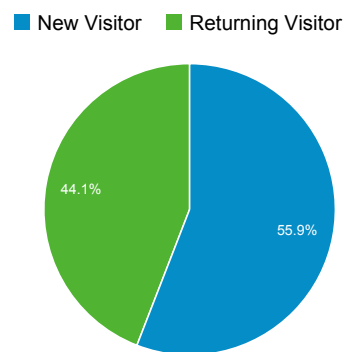
Tutte le visite
100,00%

Panoramica



89.104 persone hanno visitato questo sito





<p>Visite</p> <p>147.063</p>	<p>Visitatori unici</p> <p>89.104</p>	<p>Visualizzazioni di pagina</p> <p>625.960</p>
<p>Pagine/visita</p> <p>4,26</p>	<p>Durata media visita</p> <p>00:02:50</p>	<p>Frequenza di rimbalzo</p> <p>47,04%</p>
<p>% nuove visite</p> <p>55,79%</p>		



Lingua	Visite	% Visite
1. it	70.343	47,83%
2. it-it	62.354	42,40%
3. en	6.915	4,70%
4. en-us	3.604	2,45%
5. de-de	860	0,58%
6. fr	522	0,35%
7. fr-fr	380	0,26%
8. en-gb	301	0,20%
9. de	285	0,19%
10. ru-ru	141	0,10%

[visualizza rapporto completo](#)

Città	Visite	% Visite
1. Bari	22.462	15,27%
2. Bari	19.091	12,98%
3. Milan	15.593	10,60%
4. Rome	15.105	10,27%
5. Monopoli	12.198	8,29%
6. Naples	7.669	5,21%
7. (not set)	3.947	2,68%
8. Andria	3.266	2,22%
9. Lecce	2.990	2,03%
10. Barletta	2.363	1,61%

Paese/zona	Visite	% Visite
1.  Italy	141.492	96,21%
2.  United States	830	0,56%
3.  Germany	773	0,53%
4.  United Kingdom	456	0,31%
5. (not set)	446	0,30%
6.  France	417	0,28%
7.  Switzerland	344	0,23%
8.  Belgium	292	0,20%
9.  Spain	210	0,14%
10.  Luxembourg	210	0,14%