

Spett.le Comune di Monopoli  
c.a  
Egr. Sindaco Dott. Emilio Romani  
Egr. Dirigente Dott. Pietro D'Amico

Prot. 0201/2017

Bari, 25 gennaio 2017

**Oggetto: relazione attività Urp/Informagiovani da LUGLIO A DICEMBRE 2016**

Ill.mo Sindaco,

La presente relazione ha per oggetto le attività svolte nel periodo da **luglio a dicembre 2016** nell'ambito dell'incarico affidato dal Comune di Monopoli alla Cooperativa Informa per la gestione del servizio URP/Informagiovani.

## Relazione attività URP luglio/dicembre 2016

### 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 luglio a dicembre per un totale di **961** utenti.

Nello stesso arco temporale, inoltre, sono state evase circa 900 richieste via mail e gestite 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			
04/07/16	08/07/16	7		10		7		11	4	11			50	874
11/07/16	15/07/16	9		3		8		9	6	9			44	918
18/07/16	22/07/16	7		8		7		7	3	6			36	954
25/07/16	29/07/16	6		5		4		4	2	4			25	979
01/08/16	05/08/16	8		7		8		4	3	6			36	1015
08/08/16	12/08/16	10		12		10		6	4	7			49	1064
15/08/16	19/08/16	festà		5		4		3	2	8			22	1086
22/08/16	26/08/16	9		6		4		5	2	7			33	1119
29/08/16	02/09/16	9		9		5		7	3	5			38	1157
05/09/16	09/09/16	6		10		9		5	6	6			42	1199
12/09/16	16/09/16	7		9		9		6	3	12			46	1245
19/09/16	23/09/16	10		9		4		7	5	10			44	1289
26/09/16	30/09/16	9		7		10		7	4	5			42	1331
03/10/16	07/10/16	15		6		6		6	6	7			46	1377
10/10/16	14/10/16	8		6		7		9	4	5			39	1416
17/10/16	21/10/16	12		8		7		6	9	5			47	1463
24/10/16	28/10/16	12		10		7		7	3	6			45	1508
31/10/16	04/11/16	4		festà		5		5	5	8			27	1535
07/11/16	11/11/16	8		8		9		5	6	7			43	1578
14/11/16	18/11/16	7		8		6		6	4	7			38	1616
21/11/16	25/11/16	5		11		8		9	4	6			43	1659
28/11/16	02/12/16	10		8		7		7	3	9			44	1703
05/12/16	09/12/16	8		6		6		festà	3	7			30	1733
12/12/16	16/12/16	8		9		10		11	5	festà			43	1776
19/12/16	23/12/16	9		5		6		6	6	4			36	1812
26/12/16	30/12/16	festà		5		6		3	5	4			23	1835

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
04/07/16	08/07/16	8		8	5		5		26	645
11/07/16	15/07/16	7	3		2		2	4	18	663
18/07/16	22/07/16	6		2	3	2	4	3	20	683
25/07/16	29/07/16	3			4	2	2		11	694
01/08/16	05/08/16	3	2	4	1		1	5	16	710
08/08/16	12/08/16	3	4		4	4	1		16	726
15/08/16	19/08/16	3	2	4	2			3	14	740
22/08/16	26/08/16	8	3	5	3		4	2	25	765
29/08/16	02/09/16	9	3	2	5		3	8	30	795
05/09/16	09/09/16	10	2	3	4		2	1	22	817
12/09/16	16/09/16	7	4	6	3			6	26	843
19/09/16	23/09/16	10		3	6	2	1		22	865
26/09/16	30/09/16	9	2		5		2		18	883
03/10/16	07/10/16	7	2	3	5			2	19	902
10/10/16	14/10/16	6	2	4	2	2			16	918
17/10/16	21/10/16	6	2	3	3	1		2	17	935
24/10/16	28/10/16	6		2	8	1		3	20	955
31/10/16	04/11/16	4	3	3	3		1	4	18	973
07/11/16	11/11/16	4	2		8		1	3	18	991
14/11/16	18/11/16	4	2		6	2			14	1005
21/11/16	25/11/16	4	2	3	6		3		18	1023
28/11/16	02/12/16	4	2	6	4			2	18	1041
05/12/16	09/12/16	4		2	5		3		14	1055
12/12/16	16/12/16	5	2		6		2		15	1070
19/12/16	23/12/16	4	1	4	4		1		14	1084
26/12/16	30/12/16	5	2	2	5		2	2	18	1102

Tra le maggiori attività svolte in questo periodo :

- Informazioni e distribuzione modulistica per la Colonia marina per minori «Mare Blu 2016»
- Informazioni sugli Avvisi Pubblici per l'acquisizione di progettualità di promozione turistica e culturale
- Informazioni e distribuzione modulistica per la nomina di scrutatore in occasione delle consultazioni elettorali previste per l'anno 2016
- Informazioni e distribuzione modulistica per l'erogazione dei contributi libri di testo a.s. 2015/2016
- Informazioni e distribuzione modulistica per le domande di agevolazione Isee per la tassa rifiuti (Tari) 2016
- Informazioni sui Cantieri di cittadinanza e lavoro minimo di cittadinanza
- Informazioni sull'iscrizioni online al Servizio di Refezione Scolastica
- Informazioni relative ai tributi TARES/TARI e IMU
- Informazioni su disinfezione abitato

- Informazioni su varchi elettronici Ztl, Servizio "Park and ride"
- Informazioni su contrassegno Parcheggio Disabili
- Informazioni sull'albo per presidente e scrutatore di seggio elettorale
- Informazioni sul trasferimento degli uffici comunali nella nuova sede di via Munno
- Compilazione e inserimento in banca dati di numerosi reclami segnalati dai cittadini riguardo i disservizi comunali in particolare gestione della RSU, pulizia spiagge e dissesti stradali
- 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 133 richieste di fruizione dei servizi:

Settimana dal	al	Assistenza pratiche	Raccolta reclami	Accesso atti	Partecipazione	Web Point	totale settimana	totale PROGRESSIVO
04/07/16	08/07/16		2				2	179
11/07/16	15/07/16		3			2	5	184
18/07/16	22/07/16	3	4			1	8	192
25/07/16	29/07/16		2				2	194
01/08/16	05/08/16	2	3			2	7	201
08/08/16	12/08/16	1	2		3	2	8	209
15/08/16	19/08/16						0	209
22/08/16	26/08/16	3				2	5	214
29/08/16	02/09/16	3				2	5	219
05/09/16	09/09/16		3			3	6	225
12/09/16	16/09/16	2	2				4	229
19/09/16	23/09/16	2	3				5	234
26/09/16	30/09/16		3				3	237
03/10/16	07/10/16	2	2				4	241
10/10/16	14/10/16		1			2	3	244
17/10/16	21/10/16		2			1	3	247
24/10/16	28/10/16		5				5	252
31/10/16	04/11/16	2	1				3	255
07/11/16	11/11/16	2	1		3	2	8	263
14/11/16	18/11/16	1	1			2	4	267
21/11/16	25/11/16	3	2		2	4	11	278
28/11/16	02/12/16	3	1			3	7	285
05/12/16	09/12/16	2			2	5	9	294
12/12/16	16/12/16	1				4	5	299
19/12/16	23/12/16	1	1			3	5	304
26/12/16	30/12/16	2	2			4	8	312

Aggiornamento della Rete Civica e social network:

### A. Implementazione sito e manutenzione ordinaria

Attività di implementazione e manutenzione nel periodo in oggetto:

- Pubblicare n. **170** news relative ad avvisi pubblici, bandi di concorso ed eventi dell'Amministrazione comunale, delle scuole, delle associazioni e di altri enti del territorio, corredate di allegati ed immagini modificate ed adattate per il web.
- Aggiornamento, nuove implementazioni e controllo dei contenuti esistenti in tutta la rete civica, in particolare nelle seguenti aree:
  - o Rivisitazione di tutti i contenuti della rete civica
  - o Creazione pagine, moduli e implementazione contenuti delle sezioni:
    - Area Trasparenza
    - Area Elezioni e referendum
    - Area Uffici Comunali
    - Varianti al PUG (Nuovo Ospedale Sud-Est barese Monopoli-Fasano, Parcheggio via Marconi)
    - Proposte di trasformazione urbanistica
    - Piani Urbanistici Esecutivi
    - Area servizi scolastici
    - Bilanci
    - Tributi e tariffe
    - Servizi Sociali, Trasporto e Refezione scolastica
    - Cultura, Suap e commercio
    - Registro Associazioni
    - Documentazione
    - Consiglio Comunale
    - Trasporti e viabilità
    - Rifiuti e riciclo
  - o Moderazione e gestione bacheca piccoli annunci
  - o Gestione account utenti
  - o Gestione file manager
  - o 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-DICEMBRE 2016" (fonte: servizio di rilevazione statistica Google Analytics)

## Relazione attività Centro Informagiovani Luglio/Dicembre 2016

Siamo lieti di condividere con l'Amministrazione i dati relativi all'attività dello sportello Informagiovani nei mesi di **Luglio/Dicembre 2016**:

### UTENZA: AFFLUENZA E BISOGNI INFORMATIVI

Lo sportello ha registrato in questi tre mesi una buona affluenza di utenti:  
- totale ingressi n. **1903**

Settimana dal	al	lunedì		martedì		mercoledì		giovedì		venerdì		totale settimana
		AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	
04/07/16	08/07/16	12			16		17		21		18	84
11/07/16	15/07/16	16			17		19		18		15	85
18/07/16	22/07/16	15			19		17		19		16	86
25/07/16	29/07/16	16			18		19		21		14	88
01/08/16	05/08/16	14			19		18		20		16	87
08/08/16	12/08/16	10			16		15		18		13	72
15/08/16	19/08/16	festà			9		14		12		10	45
22/08/16	26/08/16	9			11		13		14		12	59
29/08/16	02/09/16	12			18		15		13		16	74
05/09/16	09/09/16	12			13		19		13		14	71
12/09/16	16/09/16	15			17		12		16		15	75
19/09/16	23/09/16	14			15		18		17		16	80
26/09/16	30/09/16	13			18		17		16		14	78
03/10/16	07/10/16	12			17		18		15		13	75
10/10/16	14/10/16	12			15		17		18		14	76
17/10/16	21/10/16	14			16		14		17		12	73
24/10/16	28/10/16	11			17		18		15		16	77
31/10/16	04/11/16	14			festà		19		16		15	64
07/11/16	11/11/16	13			17		20		15		14	79
14/11/16	18/11/16	16			15		19		17		13	80
21/11/16	25/11/16	13			17		18		16		15	79
28/11/16	02/12/16	16			12		17		15		14	74
05/12/16	09/12/16	15			14		16		festà		13	58
12/12/16	16/12/16	13			12		16		19		festà	60
19/12/16	23/12/16	11			9		18		15		10	63
26/12/16	30/12/16	festà			10		19		17		15	61

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	1349
Formazione e Concorsi	540
Impresa, Appuntamenti, Volontariato, Turismo, altro	14

\*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. 138**

### 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 semestre luglio/dicembre sono stati:

Tot Annunci pubblicati	Lavoro	Corsi/master	Bandi e Concorsi	Altro (premi artistici, appuntamenti, volontariato...)
<b>329</b>	206	28	21	74

**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.

### CONSULENZE/APPUNTAMENTI

L'Informagiovani di Monopoli, nel periodo preso in esame, ha erogato servizi di consulenza su appuntamento, supportando gli utenti nella realizzazione del cv e accompagnandoli 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. Hanno usufruito di questo servizio in questo semestre sono stati: **69 utenti**.

### 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 ragazzo appena diplomato in Perito Elettrotecnico dopo aver redatto il cv è la lettera di presentazione ha un'azienda di Monopoli è stato assunto;
- ❖ Due ragazze dopo aver risposto ad un annuncio pubblicato nelle bacheche dell'INFORMAGIOVANI sono state assunte come commesse;
- ❖ In Un ragazzo iscritto nelle liste delle categorie protette ha trovato lavoro in un'azienda come Ragioniere;
- ❖ Alcuni ragazzi che frequentato il centro hanno trovato lavoro come promoter;

## 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. In particolare:

- Corsi Garanzia Giovani a Bari- ATS GREAT GOALS
- Welfare to work: corsi Unisco a Bari
- Corso gratuito tedesco a Bari
- Corso base inglese a Bari
- AESI: corsi gratuiti di Studi Europei
- Corso gratuito Programmatore Java a Bari
- Corso Auditor Qualità UNI EN ISO 9001:2015 a Bari
- Corsi di lingua gratuiti a Bari
- Corso di montaggio a Bari
- Corso di Europrogettazione a Foggia
- Corsi di formazione per Esperti in Management e Certificazione Energetica e Ambientale a Bari
- Mini corso di Storytelling a Bari
- It's time to move! : corso in Lussemburgo
- Corso di processing a Bari
- Corso gratuito di scrittura e narrazione scenica a Bari
- Cinema Lab - Corso di Formazione diretto da Sergio Rubini
- Corso online Creatività per lo Sviluppo
- Corso di dizione a Noci
- Corso in Creazione d'impresa turistica a Taranto
- Corso in Design della Comunicazione a Bari
- Corso di specializzazione in batteria e percussioni a Modugno
- Master per l'internazionalizzazione delle imprese a Bari
- Corsi online per rifugiati e migranti
- Corso di Europrogettazione a Bari
- Competenze digitali: 4 corsi online

## BANDI E CONCORSI

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

- South for Tomorrow
- Label delle lingue Erasmus+ 2016
- Diplomat in Agraria: tirocini con Erasmus + in Bulgaria, Grecia, Portogallo e Regno Uni
- Concorso per giovani architetti : riqualificazione urbana
- Bandi per esercizio professioni di Guida Turistica e Accompagnatore Turistico
- Europa Creativa
- Carabinieri: concorso per 546 Allievi Marescialli
- Bandi Erasmus + 2017
- Bando di concorso per 250 Vigili del fuoco
- Protezione civile SMART PUGLIA: Avviso pubblico per short-list esperti
- Psicologi e Criminologi in Puglia e Basilicata
- ASL FG: avviso pubblico, per incarichi a tempo determinato, per n.14 posti di Dirigente Amministrativo
- Concorso, per esami, a 360 posti di Magistrato ordinario
- 7 tirocinanti per il Comune di Martina Franca
- 800 posti di Assistente giudiziario
- Comune di Bari: Albo comunale dei rilevatori statistici
- Docenti a Locorotondo
- Corte di Cassazione: concorso per il reclutamento di 60 tirocinanti
- Concorso di idee per l'innovazione nell'agricoltura del sud
- VFP1 2017- Esercito
- Concorso per n. 13 agenti di polizia municipale a Piacenza

## SPORTELLO EUROPA

Lo sportello europeo ha fornito informazioni e orientato circa una ventina di utenti su scambi giovanili, Servizio Volontario Europeo e lavoro all'estero. Riportiamo la testimonianza di uno di loro:

[Pierpaolo Menga](#) TC "Meet the utility of Erasmobility" [Youth Horizons](#)

"Ho saputo di questa opportunità per puro caso, leggendo un post su Facebook (dell'Informagiovani di Monopoli) mentre scorrevo le news in bacheca ed il destino quel giorno mi ha graziato. Infatti, incuriosito da questa opportunità sono andato ad un incontro per saperne di più sull'Erasmus+ e su questo specifico Training Course in Grecia.

Così sono entrato in contatto con i ragazzi di "ASAP Europe" i quali mi hanno dato fiducia e l'opportunità di partecipare al viaggio. Ovviamente non mi sono fatto scappare questa occasione ed ho subito confermato l'adesione a questo progetto, seppur tra mille dubbi e difficoltà nel trovare una soluzione per il viaggio.

E così sono partito per Megara (Gr) dove ho avuto una delle settimane più belle della mia vita, nella quale ho vissuto tante esperienze, ho conosciuto tante nuove persone provenienti da mezza Europa ed ho migliorato me stesso sotto diversi punti di vista.

Adesso sono a casa, scrivendo queste due righe che cercano di raccontare cosa mi ha lasciato questa esperienza, pensando a tutto ciò che ho vissuto ed imparato in [questa settimana](#), con un po' di nostalgia, ma anche con molta fiducia per il mio futuro, perchè per me il viaggio con Erasmus è appena iniziato, infatti sono già alla ricerca della prossima esperienza!"

## SEGRETERIA UNIVERSITARIA - TIROCINI

Lo sportello fornisce informazioni su:

- 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.

Nel semestre in questione ha supportato **n.1** utente.

## SPORTELLO NIDI

L' Urp/Informagiovani del Comune di Monopoli, sportello accreditato da Sistema Puglia quali Nodo di riferimento per la Misura Nidi (Nuove iniziative di impresa) della Regione Puglia. ([www.sistema.puglia.it/nidi](http://www.sistema.puglia.it/nidi)), ha proseguito nel semestre in questione l'attività informativa e di assistenza.

Il servizio attivo martedì e giovedì dalle 9.30 alle 12.30, nel semestre luglio/dicembre 2016 ha fornito assistenza a **6 utenti** provenienti da Monopoli e da comuni limitrofi.

## GARANZIA GIOVANI



Lo sportello Informagiovani di Monopoli, punto informativo d'accesso al Piano Garanzia Giovani, progetto dell'Unione Europea indirizzato ai ragazzi e alle ragazze tra i 15 e i 29 anni che non studiano e non lavorano, ha fornito informazioni e dettagli sull'iniziativa, assistenza alle iscrizioni e supporto nella scelta delle ATS.

## ALFABETIZZAZIONE INFORMATICA

L'Informagiovani del Comune di Monopoli, ha avviato il servizio minimo di alfabetizzazione telematica, l'obiettivo è quello di poter fornire le competenze necessarie affinché i soggetti svantaggiati come disoccupati e adulti siano in grado di poter utilizzare il computer in maniera autonoma, soprattutto per l'invio telematico del proprio cv presso le diverse opportunità lavorative.

Nel semestre, è stata fornita assistenza gratuita a **113 utenti**.

PORTALE CIVICO E PROFILO FACEBOOK



Nella pagina **Informagiovani** del Portale civico [www.comune.monopoli.ba.it](http://www.comune.monopoli.ba.it) sono stati pubblicati nel semestre in questione **n.70** 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