

Spett.le Comune di Monopoli

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

Bari, 24 aprile 2013

Prot. 1204/2013

Oggetto: relazione attività Urp/Informagiovani da GENNAIO a MARZO 2013

Ill.mo Sindaco,

La presente relazione ha per oggetto le attività svolte nel periodo da gennaio a marzo 2013 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 **1005** utenti.

Sono inoltre state evase, nello stesso arco temporale, 413 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 | | | |
| 01/01/13 | 04/01/13 | 0 | | 0 | | 14 | | 10 | 4 | 12 | | | 40 | 40 |
| 07/01/13 | 11/01/13 | 9 | | 12 | | 10 | | 15 | 6 | 12 | | | 64 | 104 |
| 14/01/13 | 18/01/13 | 12 | | 19 | | 21 | | 12 | 7 | 14 | | | 85 | 189 |
| 21/01/13 | 25/01/13 | 19 | | 15 | | 18 | | 13 | 6 | 17 | | | 88 | 277 |
| 28/01/13 | 01/02/13 | 13 | | 9 | | 14 | | 10 | 7 | 17 | | | 70 | 347 |
| 04/02/13 | 08/02/13 | 12 | | 10 | | 15 | | 13 | 7 | 12 | | | 69 | 416 |
| 11/02/13 | 15/02/13 | 15 | | 12 | | 10 | | 12 | 8 | 11 | | | 68 | 484 |
| 18/02/13 | 22/02/13 | 12 | | 9 | | 10 | | 13 | 8 | 16 | | | 68 | 552 |
| 25/02/13 | 01/03/13 | 10 | | 13 | | 8 | | 9 | 6 | 11 | | | 57 | 609 |
| 04/03/13 | 08/03/13 | 15 | | 12 | | 14 | | 16 | 8 | 15 | | | 80 | 689 |
| 11/03/13 | 15/03/13 | 16 | | 12 | | 18 | | 17 | 10 | 13 | | | 86 | 775 |
| 18/03/13 | 22/03/13 | 18 | | 14 | | 16 | | 19 | 11 | 17 | | | 95 | 870 |
| 25/03/13 | 29/03/13 | 15 | | 28 | | 33 | | 21 | 15 | 23 | | | 135 | 1005 |

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 |
|---------------|----------|--------------------------------|------------------------------|-----------------------|---------|---------------------------|--------|-------|---------------------|-----------------------|
| 01/01/13 | 04/01/13 | 16 | 10 | 2 | | 11 | | 2 | 41 | 41 |
| 07/01/13 | 11/01/13 | 28 | 8 | 6 | 2 | 9 | 3 | 12 | 68 | 109 |
| 14/01/13 | 18/01/13 | 37 | 3 | 4 | | 16 | 7 | 19 | 86 | 195 |
| 21/01/13 | 25/01/13 | 36 | 8 | 5 | 4 | 14 | 5 | 18 | 90 | 285 |
| 28/01/13 | 01/02/13 | 32 | 6 | 2 | 3 | 11 | 1 | 18 | 73 | 358 |
| 04/02/13 | 08/02/13 | 30 | 5 | 3 | 1 | 9 | 4 | 17 | 69 | 427 |
| 11/02/13 | 15/02/13 | 35 | 4 | 2 | | 10 | 1 | 16 | 68 | 495 |
| 18/02/13 | 22/02/13 | 34 | 7 | 4 | 1 | 12 | 2 | 15 | 75 | 570 |
| 25/02/13 | 01/03/13 | 28 | 5 | 3 | | 9 | 3 | 13 | 61 | 631 |
| 04/03/13 | 08/03/13 | 37 | 7 | 4 | 2 | 11 | 4 | 16 | 81 | 712 |
| 11/03/13 | 15/03/13 | 32 | 9 | 3 | 5 | 16 | 2 | 25 | 92 | 804 |
| 18/03/13 | 22/03/13 | 29 | 28 | 2 | | 20 | 7 | 19 | 105 | 909 |
| 25/03/13 | 29/03/13 | 31 | 22 | 5 | 2 | 52 | 6 | 25 | 143 | 1052 |

Tra le maggiori attività svolte in questo periodo :

- 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 su "Avviso pubblico per la nomina di scrutatore rivolto a studenti e/o disoccupati/inoccupati iscritti all'Albo degli scrutatori" – Ricerca dei nominativi nell'Albo degli scrutatori, assistenza nella compilazione del modulo di domanda
- Informazioni su graduatoria Avviso incentivo per l'acquisto di biciclette
- Informazioni sulla Graduatoria relativa all'Avviso pubblico prestazioni occasionali di tipo accessorio
- Informazioni circa le modalità di raccolta dei rifiuti e sulla nuova gestione della differenziata
- Distribuzione modulistica e informazioni su bando "Assegnazione temporanea mediante contratto di locazione a canone agevolato di immobili comunali"
- Informazioni su Elezioni politiche 2013 (elenco scrutatori e presidenti, liste, distribuzione risultati, ecc.)
- Revisione Registro delle Associazioni monopolitane

- Informazioni sui rimborsi TARSU
- Informazioni avvisi Tarsu 2012
- Informazioni su eventi, 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 436 richieste di fruizione dei servizi:

| Settimana dal | al | Assistenza pratiche | Raccolta reclami | Accesso atti | Partecipazione | Web Point | totale settimana | totale PROGRESSIVO |
|---------------|----------|---------------------|------------------|--------------|----------------|-----------|------------------|--------------------|
| 01/01/13 | 04/01/13 | 9 | 3 | | 4 | 11 | 27 | 27 |
| 07/01/13 | 11/01/13 | 7 | 6 | 2 | 3 | 10 | 28 | 55 |
| 14/01/13 | 18/01/13 | 9 | 2 | 2 | 2 | 16 | 31 | 86 |
| 21/01/13 | 25/01/13 | 9 | 7 | 3 | 6 | 13 | 38 | 124 |
| 28/01/13 | 01/02/13 | 8 | 4 | 1 | 5 | 14 | 32 | 156 |
| 04/02/13 | 08/02/13 | 4 | 2 | | 6 | 16 | 28 | 184 |
| 11/02/13 | 15/02/13 | 5 | 4 | 2 | 5 | 15 | 31 | 215 |
| 18/02/13 | 22/02/13 | 4 | 2 | | 6 | 16 | 28 | 243 |
| 25/02/13 | 01/03/13 | 3 | 1 | 1 | 4 | 12 | 21 | 264 |
| 04/03/13 | 08/03/13 | 6 | 2 | 1 | 3 | 17 | 29 | 293 |
| 11/03/13 | 15/03/13 | 8 | 5 | 2 | 6 | 18 | 39 | 332 |
| 18/03/13 | 22/03/13 | 12 | 6 | 2 | 8 | 20 | 48 | 380 |
| 25/03/13 | 29/03/13 | 17 | 5 | 3 | 7 | 24 | 56 | 436 |

Aggiornamento del portale civico:

A. Implementazione sito e manutenzione ordinaria

Attività di implementazione e manutenzione nel periodo in oggetto:

- pubblicate n. **126** 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 Adeguamento rete civica alla luce delle nuove normative in maniera di Trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni. Strutturazione e implementazione della sezione del sito "Trasparenza, valutazione e merito"
 - o Implementazione Albo beneficiari di sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici
 - o Strutturazione e inserimento nuova sezione Elezioni Politiche e amministrative 2013
 - o Strutturazione e inserimento nuova sezione Gruppo di Azione Costiera «Mare degli Ulivi»
 - o Atti e modulistica (inserimento e aggiornamento di ordinanze, oggetti delibere, regolamenti e modulistica)
 - o Implementazione area Arte e Cultura con i nuovi contenuti redatti a cura dei volontari del Progetto di Servizio Civile
 - o Aggiornamento area Bilancio e rendiconto
 - o Aggiornamento area Polizia municipale
 - o Aggiornamento area Giunta e consiglio
 - o Aggiornamento area Tributi e tariffe
 - o Organigramma uffici (aggiornamento numeri telefonici e dati riguardanti gli uffici e il personale comunale)
 - o Aggiornamento area Ecologia e ambiente secondo il Nuovo Piano di Gestione Rifiuti
 - o Aggiornamento area del personale (tassi di presenza dipendenti)
 - o Aggiornamento area Piani attuativi
 - o Moderazione e gestione bacheca piccoli annunci
 - o Implementazione da storico dell'area Elezioni e referendum
 - o Gestione account utenti
 - o Gestione file manager
 - o Gestione registro associazioni

B. Accessi al sito

Si allegano le statistiche di accesso al sito nel periodo in argomento, relative ai mesi "gennaio-marzo 2013" (fonte: servizio di rilevazione statistica Google Analytics)

Relazione attività Centro Informagiovani Gennaio/ Marzo 2013

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

UTENZA: AFFLUENZA E BISOGNI INFORMATIVI

Lo sportello ha registrato in questi tre mesi un'ottima affluenza di utenti:
- totale ingressi **n. 1179**

| Settimana dal | al | lunedì | | martedì | | mercoledì | | giovedì | | venerdì | | v | totale settimana |
|---------------|----------|--------|----|---------|-------|-----------|----|---------|----|---------|----|---|------------------|
| | | AM | PM | AM | PM | AM | PM | AM | PM | AM | PM | | |
| 31/12/12 | 04/01/13 | | 12 | | festa | | 20 | | 18 | | 15 | | 65 |
| 07/01/13 | 11/01/13 | | 18 | | 23 | | 19 | | 20 | | 13 | | 93 |
| 14/01/13 | 18/01/13 | | 21 | | 15 | | 16 | | 18 | | 15 | | 85 |
| 21/01/13 | 25/01/13 | | 18 | | 15 | | 14 | | 20 | | 13 | | 80 |
| 28/01/13 | 01/02/13 | | 18 | | 15 | | 19 | | 23 | | 12 | | 87 |
| 04/02/13 | 08/02/13 | | 22 | | 17 | | 15 | | 16 | | 18 | | 88 |
| 11/02/13 | 15/02/13 | | 18 | | 15 | | 14 | | 20 | | 15 | | 82 |
| 18/02/13 | 22/02/13 | | 20 | | 16 | | 13 | | 15 | | 11 | | 75 |
| 25/02/13 | 01/03/13 | | 21 | | 19 | | 14 | | 17 | | 15 | | 86 |
| 04/03/13 | 08/03/13 | | 20 | | 22 | | 19 | | 21 | | 19 | | 101 |
| 11/03/13 | 15/03/13 | | 27 | | 23 | | 22 | | 20 | | 24 | | 116 |
| 18/03/13 | 22/03/13 | | 26 | | 22 | | 19 | | 18 | | 24 | | 109 |
| 25/03/13 | 29/03/13 | | 25 | | 20 | | 21 | | 26 | | 20 | | 112 |

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

Ecco i dati complessivi:

| Informazioni maggiormente richieste * | Numero richieste |
|--|------------------|
| Offerte di lavoro | 544 |
| Formazione e Concorsi | 313 |
| Impresa, Appuntamenti, Volontariato, altro | 226 |

*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.100**

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 sono stati:

| Tot Annunci pubblicati | Lavoro | Corsi/master | Bandi e Concorsi | Altro (premi artistici, appuntamenti, volontariato...) |
|------------------------|--------|--------------|------------------|--|
| 270 | 201 | 27 | 10 | 32 |

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 2013 sono stati inseriti **n.91** 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 del nuovo curriculum vitae euro pass 2 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 gennaio/marzo i seguenti eventi prendendone parte con gli operatori dello sportello di Monopoli, raccogliendo informazioni e materiale da porre in distribuzione presso il centro:

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:

- ❖ Un Impresa di Monopoli, compilando il modulo impresa di Reteinforma, ci hanno richiesto la preselezione di curricula dalla nostra banca dati per le seguenti figure:
 - 1 Ragioniere/a con buona conoscenza del pacchetto office, conoscenza scritta della lingua inglese Reteinforma, tramite la propria banca dati informatizzata ha provveduto alla preselezione dei curriculum di 15 utenti monopolitane, rispondenti ai requisiti richiesti.
- ❖ Un ragazzo di Monopoli ha risposto ad annuncio di lavoro ha risposto ad un annuncio per lavoro a Rimini in qualità di cuoco ed è stato selezionato.
- ❖ Un ragazzo giovane laureato in Scienze della Comunicazione ha risposto ad un annuncio di lavoro presso un villaggio turistico ed è stato selezionato per un tirocinio formativo.

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.

- Corsi di formazione software per programmazione in C# e Asp.Net a Monopoli
- Corso di Inglese gratuito a Monopoli
- Corso I.D.A. Istruzione Degli Adulti a Monopoli
- Corso "Easy English" per 15 adulti tra i 25 e i 64 anni
- Corso di operaio specializzato nelle lavorazioni artigianali casearie a Noci
- Corso per Addetto all'assistenza personale a domicilio a Putignano
- Corso gratuito per "Addetto/a alle vendite prodotti food"

BANDI E CONCORSI

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

- Avviso pubblico per raccolta di manifestazioni di interesse da parte di GIOVANI monopolitani a svolgere stage aziendali presso aziende cittadine.
- Avviso pubblico per la nomina di scrutatore Elezioni amministrative 26 e 27 maggio 2013
- Concorso VFP1 2013 - Reclutamento 1400 volontari nella M.M;
- Concorso VFP1 2013 - Reclutamento 6300 volontari nell' E. I;
- Concorso VFP1 2013 - Reclutamento 455 volontari nell' Aeronautica Militare;
- Bando di concorso per l'arruolamento di 297 Allievi Marescialli all'85° corso presso la Scuola Ispettori e Sovrintendenti della Guardia di Finanza per l'anno accademico 2013/2014
- Concorso per 80 Commissari della Polizia di Stato

SEGRETERIA UNIVERSITARIA - TIROCINI

Nel trimestre in questione, lo sportello ha fornito informazioni e supportato **n.38** 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 - informagiovani ha ospitato La tirocinante Universitaria

- Deriu Carlotta (**Facoltà di Scienze della Comunicazione Università degli Studi di Bari**)

La tirocinante per la prima fase del tirocinio si è dedicata alla conoscenza delle informazioni, bandi e opportunità disponibili con particolare attenzione anche al front – office, sia del pubblico giovane che del pubblico in genere che si rivolge agli uffici, fornendo informazioni istituzionali, turistiche e modulistica in genere.

PORTALE CIVICO E PROFILO FACEBOOK

Nella pagina **Informagiovani** del Portale civico www.comune.monopoli.ba.it sono stati pubblicati nel trimestre in questione **n.15** 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.

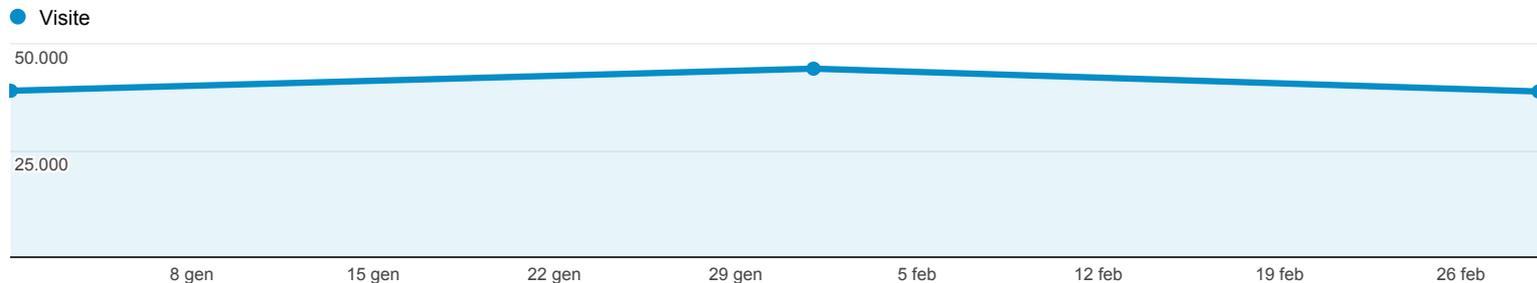
Per
INFORMA S.c.a.r.l.
Loredana Carbone

Per
Il Comune di Monopoli
Mariella Mastromarco

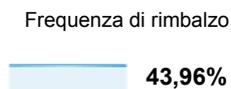
Panoramica pubblico

% di visite: 100,00%

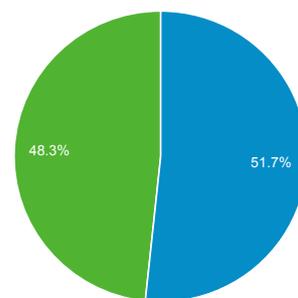
Panoramica



64.669 persone hanno visitato questo sito



■ Returning Visitor ■ New Visitor



| Lingua | Visite | % Visite |
|----------|--------|----------|
| 1. it | 81.495 | 66,64% |
| 2. it-it | 33.275 | 27,21% |
| 3. en | 3.531 | 2,89% |
| 4. en-us | 2.049 | 1,68% |
| 5. de-de | 403 | 0,33% |
| 6. fr | 348 | 0,28% |
| 7. de | 289 | 0,24% |
| 8. en-gb | 124 | 0,10% |
| 9. nl | 81 | 0,07% |
| 10. es | 76 | 0,06% |

[visualizza rapporto completo](#)

| Città | Visite | % Visite |
|-------------|--------|----------|
| 1. Bari | 44.358 | 36,27% |
| 2. Rome | 11.316 | 9,25% |
| 3. Monopoli | 11.016 | 9,01% |
| 4. Milan | 9.708 | 7,94% |
| 5. Naples | 3.267 | 2,67% |
| 6. Noci | 2.582 | 2,11% |
| 7. Bologna | 2.541 | 2,08% |
| 8. Lecce | 2.283 | 1,87% |
| 9. Corato | 1.762 | 1,44% |
| 10. Taranto | 1.615 | 1,32% |

[visualizza rapporto completo](#)

| Paese/zona | Visite | % Visite |
|-------------------|---------|----------|
| 1. Italy | 118.169 | 96,63% |
| 2. (not set) | 900 | 0,74% |
| 3. Germany | 624 | 0,51% |
| 4. United States | 381 | 0,31% |
| 5. United Kingdom | 291 | 0,24% |
| 6. Switzerland | 279 | 0,23% |
| 7. France | 260 | 0,21% |
| 8. Belgium | 192 | 0,16% |
| 9. Spain | 159 | 0,13% |
| 10. Luxembourg | 127 | 0,10% |

[visualizza rapporto completo](#)