

Spett.le Comune di Monopoli

c.a

Egr. Sindaco Dott. Emilio Romani

Egr. Dirigente Dott. Pietro D'Amico

Prot.0304/2017

Bari, 14 aprile 2017

Oggetto: relazione attività Urp/Informagiovani da GENNAIO A MARZO 2017

Ill.mo Sindaco,

La presente relazione ha per oggetto le attività svolte nel periodo da **gennaio a marzo 2017** nell'ambito dell'incarico affidato dal Comune di Monopoli alla Cooperativa Informa per la gestione del servizio URP/Informagiovani.

Relazione attività URP gennaio/marzo 2017

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 **475** utenti. Nello stesso arco temporale, inoltre, sono state evase circa 100 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			
02/01/17	06/01/17	7		7		6		9	0	Festa			29	29
09/01/17	13/01/17	9		7		8		9	4	5			42	71
16/01/17	20/01/17	6		7	□	9		9	4	5			40	111
23/01/17	27/01/17	5		6		5		5	3	4			28	139
30/01/17	03/02/17	7		8		7		7	3	6			38	177
06/02/17	10/02/17	6		7		6		8	5	7			39	216
13/02/17	17/02/17	8		7		7		6	3	6			37	253
20/02/17	24/02/17	7		5		5		5	2	7			31	284
27/02/17	03/03/17	7		6		4		7	4	8			36	320
06/03/17	10/03/17	5		6		7		6	3	5			32	352
13/03/17	17/03/17	6		5		6		9	3	7			36	388
20/03/17	24/03/17	8		7		6		8	6	6			41	429
27/03/17	31/03/17	7		8		9		13	4	5			46	475

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
02/01/17	06/01/17	4			3			5	12	12
09/01/17	13/01/17	13	4	2	5		10		34	46
16/01/17	20/01/17	4			2			5	11	57
23/01/17	27/01/17	5	4	3	1	1	4	1	19	76
30/01/17	03/02/17	12	2	6	4	2	8	3	37	113
06/02/17	10/02/17	10	2	5	5	3	9	2	36	149
13/02/17	17/02/17	14	4	4	6	2	3	2	35	184
20/02/17	24/02/17	11	3	2	4	1	6	1	28	212
27/02/17	03/03/17	13	4	5	3	1	7	3	36	248
06/03/17	10/03/17	14	3	2	4	2	5	2	32	280
13/03/17	17/03/17	10	3	4	8	3	6	2	36	316
20/03/17	24/03/17	15	2	6	7	3	7	1	41	357
27/03/17	31/03/17	16	4	5	9	6	5	1	46	403

Tra le maggiori attività svolte in questo periodo :

- Informazioni su tariffe, abbonamenti per aree di parcheggio e sosta a pagamento (aree blu);
- Informazioni per varchi elettronici Ztl;
- Informazioni su contrassegno Parcheggio Disabili e distribuzione modulistica;
- Informazioni e distribuzione modulistica per le domande di agevolazione Isee per la tassa rifiuti (Tari) 2017;
- Informazioni relative ai tributi TARI e IMU;
- Informazioni e distribuzione modulistica per la nomina di scrutatore in occasione delle consultazioni elettorali previste per l'anno 2017;
- Informazioni sull'albo per presidenti e scrutatori di seggio elettorale;
- Informazioni sulla raccolta differenziata porta a porta;
- Informazioni su bando per agenti di polizia locale stagionali;

- Informazioni e distribuzione modulistica per Corso di inglese rivolto agli operatori turistici locali;
- Informazione sulla nuova disciplina dell'imposta comunale di soggiorno;
- Informazioni sull'iscrizione online al Servizio di Refezione Scolastica;
- Supporto ai giovani volontari del servizio civile per la pubblicazione di eventi, foto e progetti sul sito comunale;
- Compilazione e inoltro di reclami segnalati dai cittadini riguardo i disservizi comunali;
- 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 178 richieste di fruizione dei servizi:

Settimana dal	al	Assistenza pratiche	Raccolta reclami	Accesso atti	Partecipazione	Web Point	totale settimana	totale PROGRESSIVO
02/01/17	06/01/17	1				3	4	4
09/01/17	13/01/17		3			5	8	12
16/01/17	20/01/17	1				5	6	18
23/01/17	27/01/17	3	2		2	2	9	27
30/01/17	03/02/17	6	4		3	4	17	44
06/02/17	10/02/17	8	2		4	5	19	63
13/02/17	17/02/17	4	3		2	4	13	76
20/02/17	24/02/17	7	2	1	1	3	14	90
27/02/17	03/03/17	6	3		2	4	15	105
06/03/17	10/03/17	5	2	1	3	2	13	118
13/03/17	17/03/17	4	4		4	3	15	133
20/03/17	24/03/17	7	5		6	5	23	156
27/03/17	31/03/17	9	4		5	4	22	178

A. Implementazione sito e manutenzione ordinaria

Attività di implementazione e manutenzione nel periodo in oggetto:

- Pubblicare n. **77** 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
 - Proposte di trasformazione urbanistica
 - Piani Urbanistici Esecutivi
 - Area servizi scolastici
 - Bilanci
 - Tributi e tariffe
 - Servizi Sociali, SportelloD, 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 "GENNAIO-MARZO 2017" (fonte: servizio di rilevazione statistica Google Analytics)

Relazione attività Centro Informagiovani Gennaio/Marzo 2017

Siamo lieti di condividere con l'Amministrazione i dati relativi all'attività dello sportello Informagiovani nei mesi di **Gennaio/Marzo 2017**:

UTENZA: AFFLUENZA E BISOGNI INFORMATIVI

Lo sportello ha registrato in questi tre mesi una buona affluenza di utenti:

- totale ingressi **n. 926**

Settimana dal	al	lunedì		martedì		mercoledì		giovedì		venerdì		totale settimana
		AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	
02/01/17	06/01/17	8			11		14		12		festà	45
09/01/17	13/01/17	12			13		12		14		15	66
16/01/17	20/01/17	13			15		16		12		16	72
23/01/17	27/01/17	11			16		15		11		17	70
30/01/17	03/02/17	12			17		14		14		18	75
06/02/17	10/02/17	13			15		13		16		17	74
13/02/17	17/02/17	14			16		12		15		16	73
20/02/17	24/02/17	12			18		16		14		15	75
27/02/17	03/03/17	13			16		15		17		16	77
06/03/17	10/03/17	10			15		17		16		14	72
13/03/17	17/03/17	12			14		18		15		16	75
20/03/17	24/03/17	13			16		17		14		14	74
27/03/17	31/03/17	12			18		16		17		15	78
02/01/17	06/01/17	8			11		14		12		festà	45
09/01/17	13/01/17	12			13		12		14		15	66
16/01/17	20/01/17	13			15		16		12		16	72
23/01/17	27/01/17	11			16		15		11		17	70
30/01/17	03/02/17	12			17		14		14		18	75
06/02/17	10/02/17	13			15		13		16		17	74
13/02/17	17/02/17	14			16		12		15		16	73

20/02/17	24/02/17	12		18	16	14	15	75
27/02/17	03/03/17	13		16	15	17	16	77
06/03/17	10/03/17	10		15	17	16	14	72
13/03/17	17/03/17	12		14	18	15	16	75
20/03/17	24/03/17	13		16	17	14	14	74
27/03/17	31/03/17	12		18	16	17	15	78

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	624
Formazione e Concorsi	238
Impresa, Appuntamenti, Volontariato, Turismo, altro	64

*Le informazioni sono rilevate attraverso l'utilizzo del Modulo registro ingressi che consente un monitoraggio costante e giornaliero dei dati sull'utenza.

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...)
256	189	14	11	42

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: **82 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:

- ❖ In data 06 febbraio 2017 abbiamo ricevuto richiesta di preselezione di **30 figure** tra cameriere ai piani, facchini, bagnini, manutentori, portieri, hostess e governanti per la Cooperativa Ecologia Barese che gestisce due strutture ricettive a Monopoli. Abbiamo proceduto all'invio di candidati da noi preselezionati rispondenti ai requisiti richiesti.
- ❖ Diverse strutture ricettive della zona ci hanno richiesto personale stagionale, abbiamo supportato gli utenti nell'invio delle candidature e preparati a sostenere i colloqui. Selezionati, alcuni di loro sono stati scelti per un periodo di prova.
- ❖ Per nuova apertura di una catena di supermercati a Monopoli, abbiamo provveduto a candidare numerosi utenti per le figure di cassiere, repartista, addetti banco frutta e banco macelleria.

- ❖ Un neodiplomato ha inviato, sotto nostro suggerimento, una candidatura per un tirocinio presso l'Azienda Plastic Puglia di Monopoli, ricevendo esito positivo.
- ❖ In data 28 marzo 2017 abbiamo ricevuto richiesta di preselezione di tre figure, una di receptionist, una addetta alle pulizie e un tuttofare per la struttura Azienda agricola – residence casa vacanze sita in Monopoli. Abbiamo proceduto all'invio di 6 candidati da noi preselezionati rispondenti ai requisiti richiesti. Uno di loro è stato selezionato e assunto con regolare contratto.

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:

- Corso Addetto Marketing a Bari
- Corsi gratuiti cat. protette a Bari
- Corso gratuito di lingua inglese a Bari
- Corso di Assistente d'Ufficio a Bordo a Genova
- Corsi marketing gratuiti per categorie protette a Bari
- Corso Social Media Marketing a Bari
- Corso Operatore Didattico Ambientale a Locorotondo
- Corso "Ufficio stampa per esordienti"
- Corso "Consigliere di orientamento a Bari"
- Corso di Astronomia a Bari e Conversano
- Microsoft Dynamics Academy: formazione manageriale a Milano
- Corso per Addetti alle vendite a Vieste
- Summer School Renzo Imbeni «Ripensare l'Unione europea a sessant'anni dai Trattati di Roma»
- Scuola per la Buona Politica a Conversano

BANDI E CONCORSI

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

- SCN 2017: bando Garanzia Giovani per 110 volontari
- WE_WelcomeEurope: speranze e idee per l'Unione del futuro
- 145 amministrativi in Spagna
- 230 insegnanti di lingue straniere in provincia di Trento
- Concorso per Infermieri a Ferrara
- Concorso Guardia di Finanza: 55 Allievi Ufficiali 2017 – 2018

- Young leaders in Europe
- Assistenti lingua italiana all'estero
- Concorso pubblico per 178 profili professionali - Comune di Milano
- 35 posti di Segretario di Legazione al MAE
- Guardia di Finanza: concorso per 461 allievi marescialli

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.10** 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), ha proseguito nel trimestre in questione l'attività informativa e di assistenza. Il servizio attivo martedì e mercoledì dalle 9.00 alle 12.00, nel trimestre gennaio/marzo 2017 ha fornito assistenza a **4 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 trimestre, è stata fornita assistenza gratuita a **129 utenti**.

PORTALE CIVICO E PROFILO FACEBOOK

-  scadenza presentazione domanda 27 agosto 2015
-  Personale per la Fiera del Levante
Scadenza 30 agosto 2015
-  Plastic -Puglia srl ricerca personale
-  Assunzioni in Inghilterra per 25 Chef
scadenza 31 agosto 2015
-  Servizio civile, bando straordinario per 985 volontari in tutta Italia
Le domande entro le 14.00 del 20 agosto 2015.
-  Concorsi per l'accesso ai corsi di laurea a numero programmato a.a. 2015-2016
Scadenza presentazione domande: 19 agosto 2015.
-  Bando «Makers» per artisti delle arti visive

Nella pagina **Informagiovani** del Portale civico www.comune.monopoli.ba.it sono stati pubblicati nel semestre in questione **n.129** 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.