

Spett.le Comune di Monopoli

c.a

Egr. Sindaco Dott. Emilio Romani

Egr. Dirigente Dott. Pietro D'Amico

Prot.291/11/2017

Bari, 07 novembre 2017

Oggetto: relazione attività Urp/Informagiovani da LUGLIO A SETTEMBRE 2017

Ill.mo Sindaco,

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

Relazione attività URP luglio/settembre 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 luglio a settembre per un totale di **430** utenti. Nello stesso arco temporale, inoltre, sono state evase circa **60** richieste via mail e gestite circa **1000** telefonate.

Settimana dal	al	lunedì		martedì		mercoledì		giovedì		venerdì		totale settimana	totale PROGRESSIVO
		AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM		
03/07/16	07/07/16	7		5		3		7	3	7		32	1007
10/07/17	14/07/17	10		7		4		6	3	9		39	1046
17/07/17	21/07/17	6		7		2		8	2	5		30	1076
24/07/17	28/07/17	6		3		5		6	2	4		26	1102
31/07/17	04/08/17	7		4		2		7	2	5		27	1129
07/08/17	11/08/17	5		4		6		9	2	5		31	1160
14/08/17	18/08/17	7		festà		5		10	0	10		32	1192
21/08/17	25/08/17	11		12		8		10	0	1		42	1234
28/08/17	01/09/17	8		6		8		7	0	4		33	1267
04/09/17	08/09/17	4		6		6		7	0	4		27	1294
11/09/17	15/09/17	4		4		8		8	2	3		29	1323
18/09/17	22/09/17	10		5		6		9	5	7		42	1365
25/09/17	29/09/17	9		7		9		6	4	5		40	1405

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
03/07/16	07/07/16	12	1	4		1	1	7	26	880
10/07/17	14/07/17	16	4	4		3	2	2	31	911
17/07/17	21/07/17	7	3	4			2	8	24	935
24/07/17	28/07/17	9	1	1		2	1	7	21	956
31/07/17	04/08/17	5	2	4	1	3	4	7	26	982
07/08/17	11/08/17	5	5	6	2	2		4	24	1006
14/08/17	18/08/17	10	4		1			10	25	1031
21/08/17	25/08/17	7			3		4	10	24	1055
28/08/17	01/09/17	9	4	3	2			7	25	1080
04/09/17	08/09/17	4		4	1		2	8	19	1099
11/09/17	15/09/17	5	3	4			1	8	21	1120
18/09/17	22/09/17	6	9	3		3	1	10	32	1152
25/09/17	29/09/17	8	3	3	6	4	5	11	40	1192

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 sui servizi di trasporto urbani (park & ride, bus navetta gratuito da e per il centro);
- Informazioni su contrassegno Parcheggio Disabili, Passo Carrabile e distribuzione modulistica;
- Informazioni relative ai tributi TARI e IMU;
- Informazioni sulla raccolta differenziata porta a porta e su distribuzione sacchetti;
- Informazioni sull'iscrizione online al Servizio di Refezione e Trasporto Scolastico;
- 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 121 richieste di fruizione dei servizi:

Settimana dal	al	Assistenza pratiche	Raccolta reclami	Accesso atti	Partecipazione	Web Point	totale settimana	totale PROGRESSIVO
03/07/16	07/07/16	4	1			2	7	369
10/07/17	14/07/17	3	2		1	2	8	377
17/07/17	21/07/17	1	2			3	6	383
24/07/17	28/07/17	3	1			1	5	388
31/07/17	04/08/17	5	3			3	11	399
07/08/17	11/08/17	2	3			2	7	406
14/08/17	18/08/17	2	3			2	7	413
21/08/17	25/08/17	11	3			4	18	431
28/08/17	01/09/17	2	4			2	8	439
04/09/17	08/09/17	2	3	1		2	8	447
11/09/17	15/09/17	2		1	2	3	8	455
18/09/17	22/09/17	5	2			3	10	465
25/09/17	29/09/17	12	1			5	18	483

Alternanza Scuola_Lavoro:

L'Urp, per tutto il periodo estivo ha ospitato n.13 giovani studenti del Liceo di Monopoli dell'Alternanza Scuola Lavoro, in particolare le operatrici della Cooperativa hanno supportato la Tutor comunale nelle attività di espletamento del progetto formativo-lavorativo dei ragazzi.

Progetto RED:

Lo sportello Urp/Informagiovani ha ospitato per un tirocinio due signore che hanno partecipato al progetto RED, Reddito di dignità della Regione Puglia. Le due sono state formate dalle operatrici per supportare l'ufficio nelle operazioni di front office, soprattutto telefonico, per aiutare i cittadini nella compilazione della modulistica e soprattutto hanno supportato gli utenti nell'alfabetizzazione informatica.

Aggiornamento della Rete Civica e social network:

A. Implementazione sito e manutenzione ordinaria

Attività di implementazione e manutenzione nel periodo in oggetto:

- Pubblicate n. **97** 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

- 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 Youtube “Città di Monopoli”.

B. Accessi al sito

Si allegano le statistiche di accesso al sito nel periodo in argomento, relative ai mesi “LUGLIO-SETTEMBRE 2017” (fonte: servizio di rilevazione statistica Google Analytics)

Relazione attività Centro Informagiovani Luglio/Settembre 2017

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

UTENZA: AFFLUENZA E BISOGNI INFORMATIVI

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

- totale ingressi **n. 942**

Settimana dal	al	lunedì		martedì		mercoledì		giovedì		venerdì		totale settimana
		AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	
03/07/17	07/07/17	10			18		16		15		19	78
10/07/17	14/07/17	15			14		17		16		18	80
17/07/17	21/07/17	16			17		18		14		13	78
24/07/17	28/07/17	14			18		15		16		17	80
31/07/17	04/08/17	15			16		14		17		13	75
07/08/17	11/08/17	12			19		13		12		14	70
14/08/17	18/08/17	10			festà		9		11		12	42
22/08/17	25/08/17	9			14		11		13		15	62
28/08/17	01/09/17	12			17		14		11		13	67
04/09/17	08/09/17	16			18		15		12		14	75
11/09/17	15/09/17	15			19		14		13		17	78
18/09/17	22/09/17	14			17		13		15		18	77
25/09/17	29/09/17	15			18		12		16		19	80

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	568
Formazione e Concorsi	279
Impresa, Appuntamenti, Volontariato, Turismo, altro	95

*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 Luglio/settembre sono stati:

Tot Annunci pubblicati	Lavoro	Corsi/master	Bandi e Concorsi	Altro (premi artistici, appuntamenti, volontariato...)
264	180	11	24	49

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: **50 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:

- ❖ Due utenti, grazie ad un nostro annuncio, hanno partecipato alle selezioni della società Best Company e lavorato presso la Fiera del Levante di Bari;
- ❖ Alcuni ragazzi e ragazze che frequentano il centro hanno trovato lavoro come promoter;
- ❖ Una utente, ha inviato sotto nostro suggerimento la candidatura per la messa a disposizione come docente presso una scuola dell'infanzia di Mola di Bari ricevendo esito positivo;
- ❖ Abbiamo continuato l'attività di preselezione per la Cooperativa Ecologia Barese. In particolare abbiamo candidato altre figure tra cameriere ai piani, facchini, bagnini, manutentori, portieri, hostess e governanti.
- ❖ Abbiamo preselezionato altri curricula per la ricerca di addette alle vendite per una nuova apertura di un centro Tim a Monopoli.

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 gratuito "Addetto al web marketing turistico" a Taranto
- Corsi di inglese online
- TEATRANTI master class gratuita dedicata ai mestieri del teatro a Bari
- Corsi Inglese/Photoshop/Addetto paghe e contributi a Bari
- Corsi ITS Meccanica – Meccatronica – Sistema Casa a Bari
- Corsi saldatura/impiantistica/frigorista a Bari
- Corso di Tecnico Superiore per la Gestione e Promozione dei Beni Enogastronomici a Molfetta
- Corso di Tecnico Superiore in Promozione e valorizzazione del turismo culturale digitale ed esperienziale a Bari

BANDI E CONCORSI

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

- Friuli-Venezia Giulia: concorso pubblico per 466 posti di infermiere
- Unifg: concorso per l'ammissione ai corsi di laurea delle Professioni sanitarie, a.a. 2017/2018.
- Esperti e Assistenti per la Banca d'Italia
- Polizia di Stato: 80 Commissari
- Capo Stazione RFI S.p.A in Puglia
- Operatore di manutenzione per Rfi a Bari
- Assistente direzione lavori per Rfi a Bari
- Comune di Milano: bando per 72 posti di Istruttore dei Servizi Educativi
- Progetto Taras - "Taranto: Azioni per la Riquilificazione Ambientale Sostenibile"
- 17 istruttori amministrativi a Modena
- MAE: Borse di ricerca in Francia
- 14 posti tra diplomati e laureati all'AGCOM
- Conducenti di linea in Toscana
- Docenti a Pescara
- 5 Tirocini alla Banca d'Italia a Bari
- Factorympresa, il programma per sostenere il turismo balneare innovativo
- Borse di studio Fulbright per gli USA
- ASL BA: concorso per 32 posti categorie protette
- Istruttore Direttivo Amministrativo Biblioteca a Monopoli
- Borse di ricerca ministeriali per la Francia
- Comune di Venezia: supplenze presso asili nido e/o scuole dell'infanzia comunali
- Formazione a assistenza alla creazione d'impresa per donne immigrate in Puglia
- Intercultura: concorso per 2000 studenti
- 2 operatori addetti al computer per ASL BT
- 5 Assistenti Amministrativi - cat. protette per Arpa Puglia
- 21 Collaboratori tecnici per INVALSI a Roma
- Personale ATA: graduatorie di III fascia
- 50 borse di studio per laureati in discipline economiche a Bari
- 1.411 volontari in Servizio Civile
- 197 allievi per la Polizia penitenziaria
- 146 posti di OSS a Bologna

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.50** utenti.

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 luglio/settembre 2017 ha fornito assistenza a **n.4 utenti** provenienti da Monopoli e da comuni limitrofi.

SPORTELLO EUROPEO

L' Informagiovani del Comune di Monopoli ha attivo il Servizio di MOBILITA' EUROPEA per divulgare le opportunità che l'U.E. mette a disposizione dei giovani e degli adulti. La collaborazione con alcune associazioni accreditate, consente inoltre di partecipare ai progetti di mobilità, mediante la candidatura di ragazzi. Nel periodo in questione sono state pubblicate sul sito, **n.12** opportunità tra Scambi giovanili culturali, progetti Sve (Servizio Volontario Europeo), ecc. Sono state fornite informazioni e contatti anche agli utenti che hanno richiesto di voler fare esperienza lavorativa all'estero.

GARANZIA GIOVANI



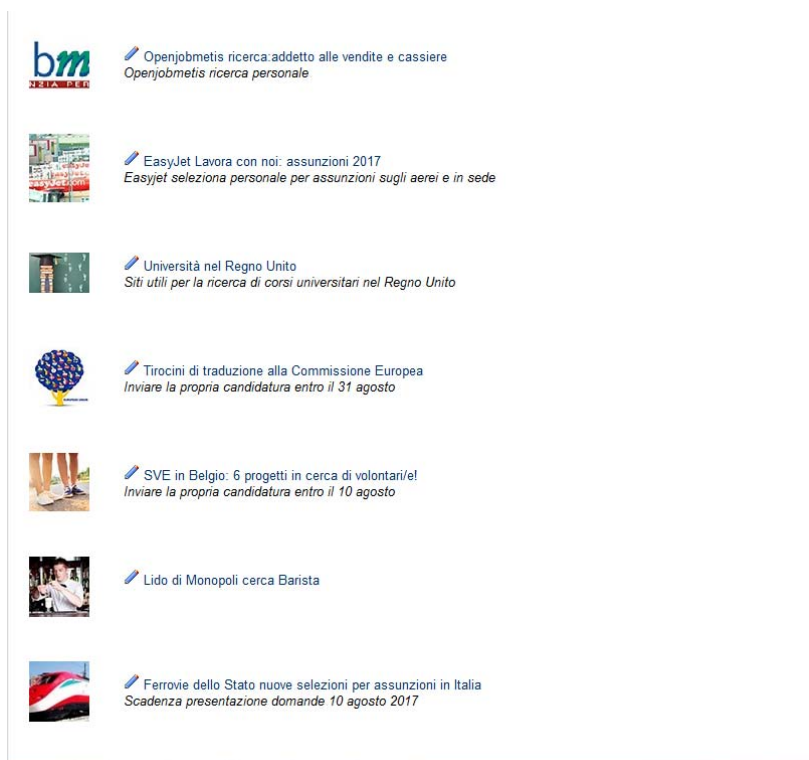
Lo sportello Informagiovani di Monopoli, punto informativo d'accesso al Piano Garanzia Giovani, progetto dell'Unione Europea indirizzato ai ragazzi e alle ragazze tra i 15 e i 29 anni che non studiano e non lavorano, ha fornito informazioni e dettagli sull'iniziativa, assistenza alle iscrizioni e supporto 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 **236 utenti**.

PORTALE CIVICO E PROFILO FACEBOOK



	<p>Openjobmetis ricerca: addetto alle vendite e cassiere <i>Openjobmetis ricerca personale</i></p>
	<p>EasyJet Lavora con noi: assunzioni 2017 <i>Easyjet seleziona personale per assunzioni sugli aerei e in sede</i></p>
	<p>Università nel Regno Unito <i>Siti utili per la ricerca di corsi universitari nel Regno Unito</i></p>
	<p>Tirocini di traduzione alla Commissione Europea <i>Inviare la propria candidatura entro il 31 agosto</i></p>
	<p>SVE in Belgio: 6 progetti in cerca di volontari/e! <i>Inviare la propria candidatura entro il 10 agosto</i></p>
	<p>Lido di Monopoli cerca Barista</p>
	<p>Ferrovie dello Stato nuove selezioni per assunzioni in Italia <i>Scadenza presentazione domande 10 agosto 2017</i></p>

Nella pagina **Informagiovani** del Portale civico www.comune.monopoli.ba.it sono stati pubblicati nel trimestre in questione **n.30** 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.
Carmen Bruno

Per ratifica
Maria Matromarco