

Spett.le Comune di Monopoli

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

Bari, 10 ottobre 2012

Prot. 0310/2012

**Oggetto: relazione attività Urp/Informagiovani da luglio a settembre 2012**

Ill.mo Sindaco,

La presente relazione ha per oggetto le attività svolte nel periodo da luglio a settembre 2012 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 luglio a settembre per un totale di **798** utenti.

Sono inoltre state evase, nello stesso arco temporale, 340 richieste di informazioni via mail e circa 850 telefonate.

Settimana dal	al	lunedì		martedì		mercoledì		giovedì		venerdì		v	totale settimana	totale PROGRESSIVO
		AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM			
02/07/2012	06/07/2012	11		10		8		6	9	12			56	56
09/07/2012	13/07/2012	16		18		12		14	7	13			80	136
16/07/2012	20/07/2012	12		14		11		10	7	16			70	206
23/07/2012	27/07/2012	17		10		12		15	7	10			71	277
30/07/2012	03/08/2012	17		9		8		12	4	16			66	343
06/08/2012	10/08/2012	16		10		8		13	6	18			71	414
13/08/2012	17/08/2012	8		4		FESTA		4	0	5			21	435
20/08/2012	24/08/2012	10		8		12		9	6	7			52	487
27/08/2012	31/08/2012	14		11		10		9	3	11			58	545
03/09/2012	07/09/2012	16		9		11		16	4	12			68	613
10/09/2012	14/09/2012	14		8		11		10	4	9			56	669
17/09/2012	21/09/2012	9		10		11		8	6	8			52	721
24/09/2012	28/09/2012	12		9		19		21	8	8			77	798

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/Uffici altri enti	Turismo	Avvisi bandi e gare	Eventi	Altro	totale settimana	totale PROGRESSIVO
02/07/2012	06/07/2012	33	4	2	10	2	3	2	56	56
09/07/2012	13/07/2012	44	8	3	18	9	16	4	102	158
16/07/2012	20/07/2012	40	2	3	12	3	11	5	76	234
23/07/2012	27/07/2012	42	3	5	12	2	5	3	72	306
30/07/2012	03/08/2012	29	2	3	12	5	11	5	67	373
06/08/2012	10/08/2012	24	5	1	15	5	16	4	70	443
13/08/2012	17/08/2012	10	2	0	4	0	5	0	21	464
20/08/2012	24/08/2012	20	5	3	7	1	5	6	47	511
27/08/2012	31/08/2012	15	3	1	7	1	8	2	37	548
03/09/2012	07/09/2012	28	6	3	4	2	3	5	51	599
10/09/2012	14/09/2012	24	2	2	5	1	4	6	44	643
17/09/2012	21/09/2012	20	3	2	7	3	8	4	47	690
24/09/2012	28/09/2012	32	4	4	7	3	6	12	68	758

Tra le maggiori attività svolte :

- Informazioni circa le nuove modalità di raccolta dei rifiuti e sulla nuova gestione della differenziata
- Informazioni sul Servizio Civile Nazionale (modalità, scadenze ecc.)
- Informazioni su Bando Principi attivi Regione Puglia
- Informazioni su interventi di disinfestazione, derattizzazione e deblattizzazione in città
- Informazioni sugli avvisi di pagamento IMU 2012
- Informazioni su eventi estivi appuntamenti e manifestazioni locali
- Informazioni turistiche (mappe, info sulla città, ecc.)
- Informazioni su nuova Ztl e area pedonale nel centro storico
- Informazioni su solleciti di pagamento Tarsu 2011
- Informazioni e moduli bando per acquisto di climatizzatori d'aria e dispositivi di sicurezza per anziani e disabili
- 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 **466** richieste di fruizione dei servizi.

Settimana dal	al	Assistenza pratiche	Raccolta reclami	Accesso atti	Partecipazione	Web Point	totale settimana	totale PROGRESSIVO
02/07/2012	06/07/2012	7	3	1	11	24	46	46
09/07/2012	13/07/2012	12	6	2	15	21	56	102
16/07/2012	20/07/2012	3	4		7	16	30	132
23/07/2012	27/07/2012	5	1		7	20	33	165
30/07/2012	03/08/2012	4	7	2	13	19	45	210
06/08/2012	10/08/2012	2	8	1	11	17	39	249
13/08/2012	17/08/2012	4	3			11	18	267
20/08/2012	24/08/2012	3	4		6	20	33	300
27/08/2012	31/08/2012	3	5		7	13	28	328
03/09/2012	07/09/2012	3	5	1	5	23	37	365
10/09/2012	14/09/2012	5	3		3	20	31	396
17/09/2012	21/09/2012	5	6		8	21	40	436
24/09/2012	28/09/2012	3	3	1	2	21	30	466

#### Aggiornamento del portale civico:

#### A. Implementazione sito e manutenzione ordinaria

Attività di implementazione e manutenzione nel periodo in oggetto:

- pubblicate n. **95** 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:
  - Organigramma uffici (aggiornamento numeri telefonici e dati riguardanti gli uffici e il personale comunale)
  - Aggiornamento area Giunta e consiglio
  - Atti e modulistica (inserimento e aggiornamento di ordinanze, oggetti delibere, regolamenti e modulistica)
  - Aggiornamento area Bilancio e rendiconto
  - Aggiornamento area Tributi e tariffe
  - Aggiornamento area del personale (tassi di presenza dipendenti)

- Aggiornamento area Piani attuativi
- Aggiornamento area Ecologia e ambiente
- Aggiornamento area Scuola e istruzione secondo i nuovi accorpamenti
- Aggiornamento area Polizia municipale
- Moderazione e gestione bacheca piccoli annunci
- Aggiornamento area Servizi Scolastici
- Implementazione da storico dell'area Elezioni e referendum
- Gestione account utenti
- Gestione file manager
- Gestione registro associazioni

## B. Accessi al sito

Si allegano le statistiche di accesso al sito nel periodo in argomento, relative ai mesi "luglio-settembre 2012" (fonte: servizio di rilevazione statistica Google Analytics)

### Attività Centro Informagiovani Luglio/Settembre 2012

#### UTENZA: AFFLUENZA E BISOGNI INFORMATIVI

Lo sportello ha registrato in questi tre mesi un'ottima affluenza di utenti:

- totale ingressi n. **938**

Settimana dal	al	lunedì		martedì		mercoledì		giovedì		venerdì		totale settimana
		AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	
02/07/12	06/07/12		18		19		14		17		19	<b>87</b>
09/07/12	13/07/12		14		16		10		12		17	<b>69</b>
16/07/12	20/07/12		16		18		14		5*		15	<b>63</b>
23/07/12	27/07/12		18		17		20		15		11	<b>81</b>
30/07/12	03/08/12		18		16		15		12		13	<b>74</b>
06/08/12	10/08/12		14		12		10		9		15	<b>60</b>
13/08/12	17/08/12		11		8		Ferrag.		10		7	<b>36</b>
20/08/12	24/08/12		13		10		9		14		10	<b>56</b>
27/08/12	31/08/12		16		12		14		10		12	<b>64</b>
03/09/12	07/09/12		20		15		13		15		19	<b>82</b>
10/09/12	14/09/12		19		18		20		16		14	<b>87</b>
17/09/12	21/09/12		19		24		18		16		18	<b>95</b>
24/09/12	28/09/12		19		17		18		16		14	<b>84</b>

\*Seminario sulla creazione d'impresa

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	547
Formazione e Concorsi	236
Impresa, Appuntamenti, Volontariato, altro	336

\*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.89.

#### 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 2012 sono stati:

Tot Annunci pubblicati	Lavoro	Corsi/master	Bandi e Concorsi	Altro (premi artistici, appuntamenti, volontariato...)
<b>218</b>	150	15	20	33

**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 2012 sono stati inseriti n.65 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 europass 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, nell'incrocio domanda/offerta e nella creazione d'impresa, nel periodo **luglio/settembre** 2012 ha organizzato:

**19 luglio 2012** - Il Seminario "**Start up di impresa e integrazione lavorativa**", svolto a Monopoli presso il Caffè Venezia in collaborazione con la coop. Sinergia di Bitonto.

Nel corso del seminario è stato presentato anche il bando Principi Attivi 2012 a cura dello staff Bollenti Spiriti; il Bando laboratori dal Basso a cura dell' A.R.T.I (percorsi di apprendimento per giovani imprenditori o aspiranti imprenditori) e aiuti allo start up d'Impresa a cura di Sviluppo Italia e interventi finali a cura di Sinergie su Piccoli sussidi e Opportunità di formazione e lavoro in Europa.

## 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 privato di Monopoli, compilando il modulo impresa di Reteinforma, ci ha richiesto la preselezione di curricula dalla nostra banca dati la figura di **1 Badante** per assistenza anziani. Reteinforma, tramite la propria banca dati informatizzata ha provveduto alla preselezione dei curriculum di **16 utenti** monopolitani/e, rispondenti ai requisiti richiesti. Una di queste è stata selezionata per il lavoro.
- ❖ In data 5 agosto 2012 una ragazza di 29 anni, ci ha inviato la seguente mail in seguito a nostra segnalazione per lavorare come educatrice in colonie estive: *"Salve, sono Rosa Bazzi, vi invio questa mail per ringraziarvi di avermi fatto conoscere la cooperativa d.o.c mi sono trovata molto bene."*
- ❖ In data 21 agosto 2012 un utente di 50 anni, ci ha comunicato che in seguito ad invio di cv per un annuncio letto presso il nostro centro, ha trovato lavoro come venditore a Monopoli.

- ❖ Un avvocato di Monopoli, compilando il modulo impresa di Reteinforma ci ha richiesto la preselezione di curricula dalla nostra banca dati per 1 segretaria di studio legale. Reteinforma, ha provveduto alla preselezione di **10 curriculum di diplomati e neolaureati in giurisprudenza** rispondenti ai requisiti richiesti. Siamo in attesa di esito.
- ❖ Un'azienda di Monopoli, Vivai Capitanio, ci ha richiesto la figura di 1 segretaria per la propria azienda vivaistica.

## CORSI DI FORMAZIONE

Le opportunità formative del periodo in questione hanno riguardato alcuni corsi di formazione regionale gratuiti e master. 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, i corsi dove sono state inviate più domande sono:

- Corso per "Operatore e servizio di sala" a Bari di FORMIDEA
- Corso per "Fashion Seller" a Bari di IFOA
- Corso di "Grafica Digitale" a Capurso di Studiodelta
- Corso IFTS Tecnico superiore per la mobilità e il trasporto pubblico locale a Bari di PROGRAMMA SVILUPPO
- Master in Selezione e amministrazione del personale a Bari di INTRAPRESA
- Master in Amministrazione, Finanza e controllo a Bari di INTRAPRESA
- Master in Gestione e Sviluppo delle Risorse Umane a Bari di INTRAPRESA

## BANDI E CONCORSI

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

- Concorso per 6 Istruttori Amministrativi per la CCIA di Bari;
- 2 Esperti per Apulia Film Commission;
- Concorso per 18 Amministrativi alla Corte dei Conti;
- Concorsi per coadiutori e assistenti tecnici alla Banca d'Italia;
- Principi Attivi 2012: Giovani idee per una Puglia migliore;

## SEGRETERIA UNIVERSITARIA - TIROCINI

Nel trimestre in questione, lo sportello ha fornito informazioni e supportato **n.71** utenti per:

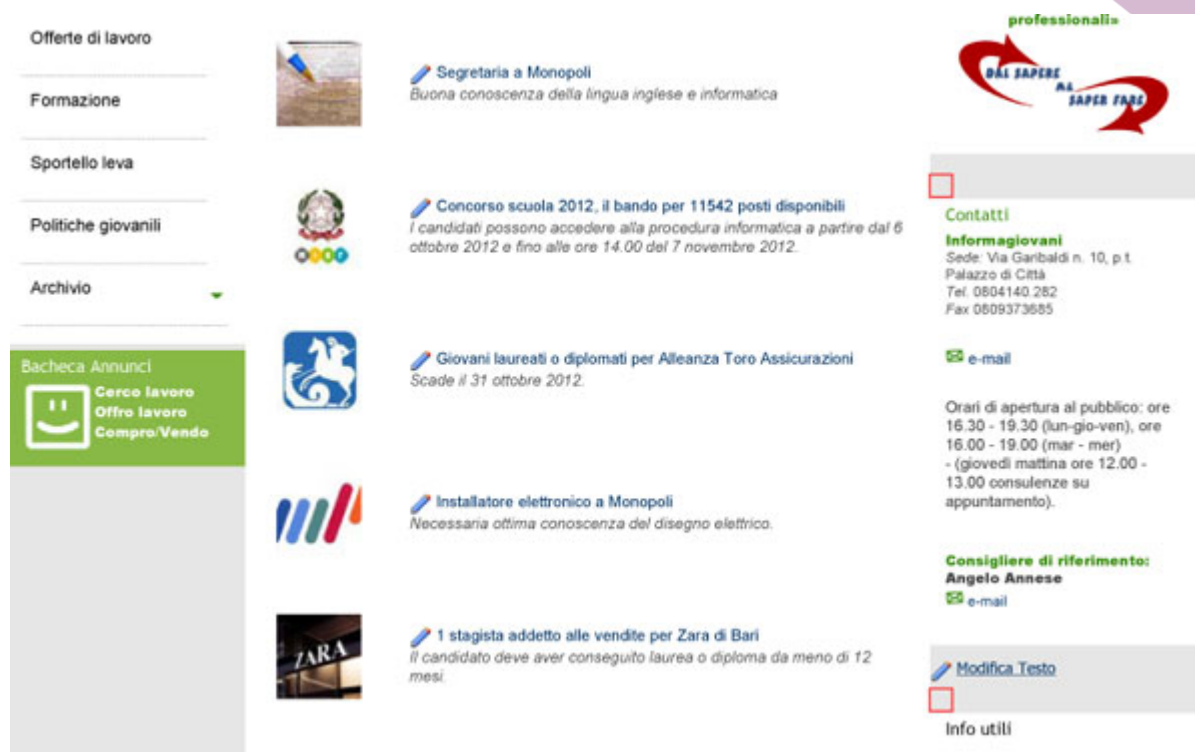
- informazioni sull'offerta formativa dell'Università di Bari;
- informazioni e supporto nelle immatricolazioni o iscrizioni ai corsi di laurea;
- supporto nella ricerca di informazioni fornite dalle singole Facoltà sulle lezioni e gli appelli di esame;
- informazione sui servizi per il diritto allo studio dell'Adisu Puglia (borse di studio e di ricerca, servizi abitativi, servizio biblioteca e prestito libri, mobilità internazionale)
- informazioni sui Voucher per l'Alta formazione.
- rinuncia agli studi.

Inoltre lo sportello Informagiovani ha ospitato la tirocinante Universitaria

- Susca Angela (**Facoltà di Scienze della Comunicazione**)

La tirocinante ha supportato le operatrici nelle attività di back e front office.

PORTALE CIVICO E PROFILO FACEBOOK



The screenshot shows the 'informa' civic portal interface. On the left is a navigation menu with categories like 'Offerte di lavoro', 'Formazione', 'Sportello leva', 'Politiche giovanili', and 'Archivio'. Below this is a 'Bacheca Annunci' (Announcements Board) with buttons for 'Cerca lavoro', 'Offro lavoro', and 'Compro/Vendo'. The main content area displays several job and training opportunities, each with a small icon and a brief description. On the right, there is a 'Contatti' (Contacts) section for 'Informagiovani', including the address, phone, fax, and public opening hours. A 'Modifica Testo' (Edit Text) button is also visible.

Nella pagina **Informagiovani** del Portale civico [www.comune.monopoli.ba.it](http://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), ha attivato 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