

Spett.le Comune di Monopoli

c.a

Egr. Sindaco Dott. Emilio Romani

Egr. Dirigente Dott. Pietro D'Amico

Prot. 7611/2014

Bari, 10 novembre 2014

Oggetto: relazione attività Urp/Informagiovani da LUGLIO a SETTEMBRE 2014

Ill.mo Sindaco,

La presente relazione ha per oggetto le attività svolte nel periodo da luglio a settembre 2014 nell'ambito dell'incarico affidato dal Comune di Monopoli alla Cooperativa Informa per la gestione del servizio URP/Informagiovani.

Relazione attività URP luglio/settembre 2014

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 aprile a giugno per un totale di **792** utenti.

Nello stesso arco temporale, inoltre, sono state evase circa 450 richieste via mail e gestite circa 900 telefonate.

Settimana dal	al	lunedì		martedì		mercoledì		giovedì		venerdì		v	totale settimana	totale PROGRESSIVO
		AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM			
07/07/14	11/07/14	11		8		7		7	3	9			45	45
14/07/14	18/07/14	11		12		8		9	4	10			54	99
21/07/14	25/07/14	12		15		16		18	4	10			75	174
28/07/14	01/08/14	12		10		9		15	3	11			60	234
04/08/14	08/08/14	12		8		9		16	7	13			65	299
11/08/14	15/08/14	16		10		7		8	2	festa			43	342
18/08/14	22/08/14	12		14		4		10	4	10			54	396
25/08/14	29/08/14	10		13		12		14	5	10			64	460
01/09/14	05/09/14	11		11		12		10	3	12			59	519
08/09/14	12/09/14	12		13		7		9	5	10			56	575
15/09/14	19/09/14	11		12		14		10	4	12			63	638
22/09/14	26/09/14	13		14		12		17	6	12			74	712
29/09/14	03/10/14	14		17		14		15	7	13			80	792

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
07/07/14	11/07/14	26	2	5	3	3	6	0	45	45
14/07/14	18/07/14	19	2	8	4	2	13	6	54	99
21/07/14	25/07/14	38	6	4	6	3	5	13	75	174
28/07/14	01/08/14	36	3	3	4	5	2	7	60	234
04/08/14	08/08/14	41	3	4	6	1	5	5	65	299
11/08/14	15/08/14	25	1	1	3	4	5	4	43	342
18/08/14	22/08/14	29	3	4	7	2	3	6	54	396
25/08/14	29/08/14	39	2	5	7	2	3	6	64	460
01/09/14	05/09/14	35	4	2	4	3	4	11	63	523
08/09/14	12/09/14	36	2	3	3	1	2	10	57	580
15/09/14	19/09/14	39	3	2	5	2	3	9	63	643
22/09/14	26/09/14	45	3	5	6	2	4	9	74	717
29/09/14	03/10/14	53	5	4	3	2	2	11	80	797

Tra le maggiori attività svolte in questo periodo :

- Informazioni sul nuovo servizio Park & ride
- Informazioni sulla nuova imposta di soggiorno
- Informazioni relative ai tributo TARES/TARI, TASI e IMU
- Informazioni e registrazione reclami circa la differenziata e la gestione rifiuti
- Soggiorno di vacanza e cure per anziani per il periodo dal dal 7 al 20 settembre 2014
- Bando Ufficio di Piano per contributi economici acquisto climatizzatori e dispositivi sicurezza - Distribuzione modulistica e informazioni
- Informazioni su erogazione borse di studio per studenti di scuola secondaria di primo grado
- Compilazione e inserimento in banca dati di numerosi reclami segnalati dai cittadini riguardo i disservizi comunali in particolare gestione della RSU 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 **218** richieste di fruizione dei servizi:

Settimana dal	al	Assistenza pratiche	Raccolta reclami	Accesso atti	Partecipazione	Web Point	totale settimana	totale PROGRESSIVO
07/07/14	11/07/14	2	4			7	13	13
14/07/14	18/07/14	3	2			6	11	24
21/07/14	25/07/14	3	2	2	3	7	17	41
28/07/14	01/08/14	2	1			7	10	51
04/08/14	08/08/14	2	3			8	13	64
11/08/14	15/08/14	5	4	1	1	8	19	83
18/08/14	22/08/14	7	5			12	24	107
25/08/14	29/08/14	4	2			10	16	123
01/09/14	05/09/14	3	3	1	3	11	21	144
08/09/14	12/09/14	3	4			8	15	159
15/09/14	19/09/14	3	3	1	2	9	18	177
22/09/14	26/09/14	4	3		3	9	19	196
29/09/14	03/10/14	3	4	2	3	10	22	218

Aggiornamento della Rete Civica e social network:

A. Implementazione sito e manutenzione ordinaria

Attività di implementazione e manutenzione nel periodo in oggetto:

- pubblicate n. **158** 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:
 - o Creazione di n. 62 nuove pagine/contenitori e relativi moduli
 - o Aggiornamento sezione relativa al Bilancio 2014 e pubblicazione relativi file

- Aggiornamento sezione tributi e tariffe
- Inserimento elaborati progettazioni Lavori Pubblici
 - Predisposizione nuova sezione programma triennale Lavori Pubblici 2014-2016
 - Predisposizione nuova sezione relativa all'App gratuita "Monopoli Lavora"
 - Predisposizione nuova sezione relativa ai Servizi Scolastici
 - Aggiornamento sezione "Trasparenza, valutazione e merito": implementazione nuovi contenitori e dati esistenti;
 - Implementazione area Piani attuativi;
 - Aggiornamento e nuove implementazioni sezione Registro Associazioni;
 - Organigramma uffici (aggiornamento numeri telefonici e dati riguardanti gli uffici e il personale comunale);
 - Atti e modulistica (inserimento e aggiornamento di ordinanze, oggetti delibere, regolamenti e modulistica);
 - Aggiornamento sezione Consiglio Comunale;
 - Aggiornamento e nuove implementazioni su www.monopoliturismo.it, inserimento nuove pagine e modifica dati esistenti
 - 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 Twitter "Città di Monopoli" .

B. Accessi al sito

Si allegano le statistiche di accesso al sito nel periodo in argomento, relative ai mesi "LUGLIO-SETTEMBRE 2014" (fonte: servizio di rilevazione statistica Google Analytics)

Relazione attività Centro Informagiovani Luglio/Settembre 2014

Siamo lieti di condividere con l'Amministrazione i dati relativi all'attività dello sportello Informagiovani nei mesi di Luglio/Settembre 2014

UTENZA: AFFLUENZA E BISOGNI INFORMATIVI

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

- totale ingressi n. **1232**

Settimana dal	al	lunedì		martedì		mercoledì		giovedì		venerdì		totale settimana
		AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	
07/07/14	11/07/14	16			20		18		23		20	97
14/07/14	18/07/14	19			21		17		24		18	99
21/07/14	25/07/14	18			23		19		25		20	105
28/07/14	01/08/14	17			22		20		26		21	106
04/08/14	08/08/14	16			21		19		24		20	100
11/08/14	15/08/14	20			18		17		Festa		festà	55
18/08/14	22/08/14	15			17		16		14		13	75
25/08/14	29/08/14	16			19		18		15		16	84
01/09/14	05/09/14	18			21		20		24		22	105
08/09/14	12/09/14	20			19		18		22		19	98
15/09/14	19/09/14	21			20		18		23		21	103
22/09/14	26/09/14	21			17		19		24		18	99
29/09/14	03/10/14	22			18		21		25		20	106

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	683
Formazione e Concorsi	384
Impresa, Appuntamenti, Volontariato, altro	165

*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. **40**

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...)
59	28	10	5	16

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 sono stati inseriti **n. 19** 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 creazione del cv 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 utenti che hanno usufruito di questo servizio sono stati **32**.

(Gli operatori utilizzano, come da qualità, un registro cartaceo degli appuntamenti quotidiani, che viene regolarmente firmato da consulente e utente al termine dell'incontro).

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 è stato selezionato per lavorare presso un Hotel di Monopoli;;
- ❖ Una ragazza è stata selezionata per la stagione estiva a Rimini come cameriera di sala;
- ❖ Diversi ragazzi che frequentano l'ufficio hanno trovato lavoro come addetti al volantaggio;
- ❖ Abbiamo effettuato una preselezione per una richiesta di baby sitter, è stata selezionata una ragazza, utente del centro.

CORSI DI FORMAZIONE

Le opportunità formative del periodo in questione hanno riguardato diversi 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 per OSS S.De Lilla sede del corso Bari
- Corso gratuito per addetto/a alle vendite per over 45 anni Sede del corso Modugno.
- Corso gratuito per Tecnico della Ripresa e del Montaggio di Immagini per la realizzazione di programmi televisivi Sede del corso Modugno.
- Corso gratuito per Operatore Socio Sanitario Unisco sede di Bari
- Corso gratuito "Tecnico Sistemista Reti" Associazione Culturale Acuto Noci
- Corso per Responsabile della gestione di reti informatiche locali (LAN) o geografiche
- Corso Operatore/Operatrice per le attività di assistenza familiare a Bari
- Corso Tecnico dell' Automazione dei processi produttivi a Bari
- Corso Operatore/Operatrice per la lavorazione, costruzione e riparazione di parti meccaniche a Bari;
- Corso gratuito in operatore/operatrice per l'approvvigionamento della cucina, la conservazione
- Corso di Tecnico di siti web a Castellana Grotte
- Master Executive in Finanza Aziendale e Controllo di Gestione a Bari
- Corso Operatore/Operatrice per prodotti della panificazione/pasticceria a Bari

BANDI E CONCORSI

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

- Concorso Pubblico per il conferimento di n.21 posti presso il Comune di Bari
- Concorso Pubblico per il conferimento di n.12 posti di Assistente all'Infanzia
- Formazione di una graduatoria per l'assunzione vigili urbani comune di Taranto
- 700 tirocini presso la Commissione Europea di Bruxelles

SEGRETERIA UNIVERSITARIA - TIROCINI

Nel trimestre in questione, lo sportello ha fornito informazioni e supportato **n. 104** 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.

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 il martedì e giovedì dalle 9.30 alle 12.30, nel trimestre Luglio/settembre 2014 ha fornito assistenza a **13 utenti** provenienti da Monopoli e comuni limitrofi.

COOPSTARTUP PUGLIA

L'Urp/Informagiovani del Comune di Monopoli, è stato scelto come partner territoriale per la sperimentazione del programma Coopstartup Puglia, incubatore diffuso di impresa cooperativa che sostiene e accompagna la nascita di nuove iniziative imprenditoriali.

In data **15 settembre 2014**, presso la Biblioteca Comunale è stato organizzato un incontro pubblico per la presentazione del Bando, che ha visto una cospicua partecipazione.

In seguito è stato attivato un servizio informativo di sportello presso l'Urp, il martedì e giovedì dalle 9.30 alle 12.30.

GARANZIA GIOVANI

Il 1° maggio ha preso il via su tutto il territorio nazionale il Piano Garanzia Giovani, il progetto dell'Unione Europea indirizzato ai ragazzi e alle ragazze tra i 15 e i 29 anni che non studiano e non lavorano.



Lo sportello Informagiovani di Monopoli ha continuato a svolgere nel trimestre in questione il servizio di Punto informativo d'accesso al Piano, supportando molti ragazzi nella registrazione al portale.

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 **91 utenti**.

PORTALE CIVICO E PROFILO FACEBOOK



Nella pagina **Informagiovani** del Portale civico www.comune.monopoli.ba.it sono stati pubblicati nel trimestre in questione **n.18** 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