

Spett.le Comune di Monopoli

c.a

Egr. Sindaco Angelo Annese

Egr. Dirigente Dott. Pietro D'Amico

Prot.4611/2018

Bari, 29 novembre 2018

Oggetto: relazione attività Urp/Informagiovani da LUGLIO A SETTEMBRE 2018

Ill.mo Sindaco,

La presente relazione ha per oggetto le attività svolte nel periodo da **luglio a settembre 2018** nell'ambito dell'incarico affidato dal Comune di Monopoli alla Cooperativa Informa per la gestione del servizio URP/Informagiovani.

Relazione attività URP Luglio/Settembre 2018

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 ottobre a dicembre per un totale di **527** utenti. Nello stesso arco temporale, inoltre, sono state evase circa **50** richieste via mail e gestite circa **800** telefonate.

Settimana dal	al	lunedì		martedì		mercoledì		giovedì		venerdì		totale settimana	totale PROGRESSIVO
		AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM		
02/07/18	06/07/18	9		10		7		12	5	5		48	1185
09/07/18	13/07/18	7		10		5		7	2	8		39	1224
16/07/18	20/07/18	11		7		5		9	2	6		40	1264
23/07/18	27/07/18	13		7		9		7	3	5		44	1308
30/07/18	03/08/18	9		10		7		6	4	9		45	1353
06/08/18	10/08/18	11		7		5		7	4	10		44	1397
13/08/18	17/08/18	6		7		festa		5	0	6		24	1421
20/08/17	24/08/18	10		6		5		7	5	4		37	1458
27/08/18	31/08/18	7		5		6		4	2	8		32	1490
03/09/18	07/09/18	11		5		6		4	2	7		35	1525
10/09/18	14/09/18	9		5		12		8	2	6		42	1567
17/09/18	21/09/18	13		10		9		7	4	9		52	1619
24/09/18	28/09/18	14		8		6		7	4	6		45	1664

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
02/07/18	06/07/18	12	6	5	5	3	0	12	43	1042
09/07/18	13/07/18	12	2	4	2	2	1	9	32	1074
16/07/18	20/07/18	13	3	5	2	4	2	9	38	1112
23/07/18	27/07/18	16	6	4	2	3	2	10	43	1155
30/07/18	03/08/18	12	5	3	0	0	0	12	32	1187
06/08/18	10/08/18	15	8	4	0	4	0	8	39	1226
13/08/18	17/08/18	9	0	5	0	2	0	8	24	1250
20/08/17	24/08/18	18	1	4	0	0	0	7	30	1280
27/08/18	31/08/18	11	1	2	1	2	0	8	25	1305
03/09/18	07/09/18	17	6	3	0	2	0	5	33	1338
10/09/18	14/09/18	19	6	4	1	0	1	5	36	1374
17/09/18	21/09/18	16	11	7	0	0	0	10	44	1418
24/09/18	28/09/18	23	4	6	0	0	1	7	41	1459

Tra le maggiori attività svolte in questo periodo :

- Informazioni su recapiti telefonici e orari di apertura al pubblico degli uffici comunali;
- 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;
- Informazioni su contrassegno Parcheggio Disabili, Passo Carrabile e distribuzione modulistica;
- Informazioni relative ai tributi;
- Informazioni sulla raccolta differenziata porta a porta e su distribuzione sacchetti;
- 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 e supporto nella compilazione delle stesse.
- 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;

In totale ci sono state **67** richieste di fruizione dei servizi:

Settimana dal	al	Assistenza pratiche	Raccolta reclami	Accesso atti	Partecipazione	Web Point	totale settimana	totale PROGRESSIVO
02/07/18	06/07/18	3	2				5	141
09/07/18	13/07/18	2	5				7	148
17/07/17	21/07/17	1	1				2	150
23/07/18	27/07/18	1	0				1	151
30/07/18	03/08/18	7	4	1	1		13	164
06/08/18	10/08/18	3	2				5	169
13/08/18	17/08/18	0	0				0	169
20/08/17	24/08/18	2	4	1			7	176
27/08/18	31/08/18	3	4				7	183
03/09/18	07/09/18	2	0				2	185
10/09/18	14/09/18	4	2				6	191
17/09/18	21/09/18	5	3				8	199
24/09/18	28/09/18	4	0				4	203

Alternanza Scuola_Lavoro:

L'Urp/Informagiovani, nel trimestre in questione ha ospitato **n. 2** 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.

Tirocini Univeristari:

L'Urp/Informagiovani, nel trimestre in questione ha ospitato **n. 2** studentesse dell'Università di Bari e di Bologna che hanno affiancato le operatrici della Cooperativa soprattutto nella gestione del front office.

Progetto RED:

Lo sportello Urp/Informagiovani ospita per un tirocinio **n. 2** partecipanti al progetto RED, Reddito di dignità della Regione Puglia. I due, un signore e una signora, supportano le operatrici nelle operazioni di front office, soprattutto telefonico, per aiutare i cittadini nella compilazione della modulistica, alfabetizzazione informatica degli utenti e nelle verifiche e aggiornamenti delle sezioni del portale civico.

Aggiornamento della Rete Civica e social network:

A. Implementazione sito e manutenzione ordinaria

Attività di implementazione e manutenzione nel periodo in oggetto:

- Pubblicate n. **59** 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:
 - Controllo e aggiornamento di tutti i contenuti della rete civica
 - 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 e Modulistica
 - 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 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 2018" (fonte: servizio di rilevazione statistica Google Analytics)

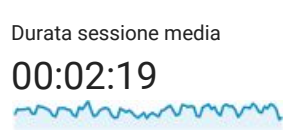
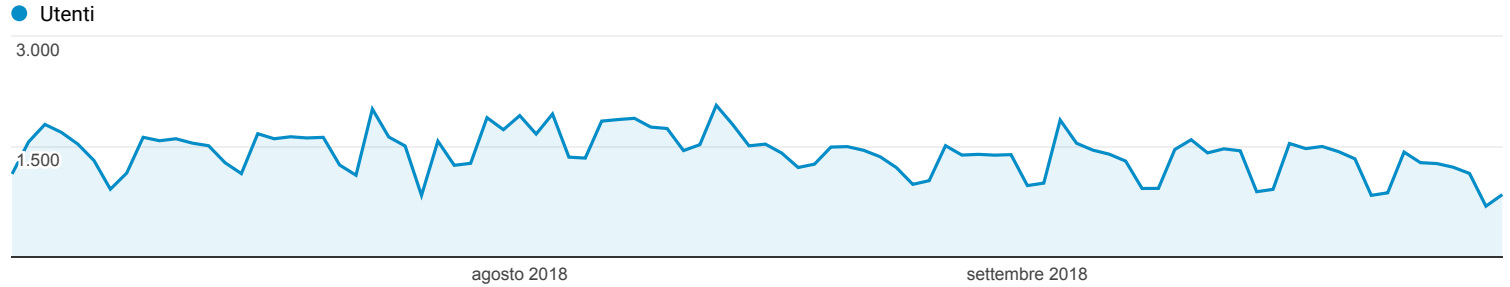


Panoramica del pubblico

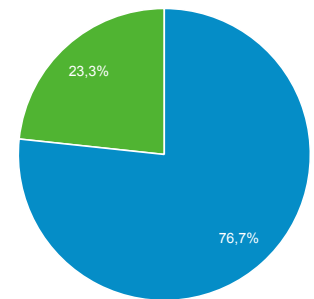
Tutti gli utenti
100,00% Utenti

1 lug 2018 - 30 set 2018

Panoramica



■ New Visitor ■ Returning Visitor



Lingua	Utenti	% Utenti
1. it-it	53.493	63,37%
2. it	19.931	23,61%
3. en-us	3.836	4,54%
4. en-gb	1.181	1,40%
5. fr-fr	779	0,92%
6. de-de	766	0,91%
7. ru-ru	469	0,56%
8. fr	378	0,45%
9. nl-nl	310	0,37%
10. pl-pl	275	0,33%



Località

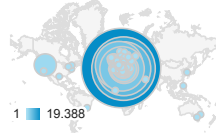


Tutti gli utenti
100,00% Utenti

1 lug 2018 - 30 set 2018

Overlay mappa

Riepilogo



1 ■ 19.388

Città	Acquisizione			Comportamento			Conversioni		
	Utenti	Nuovi utenti	Sessioni	Frequenza di rimbalzo	Pagine/sessione	Durata sessione media	Tasso di conversione all'obiettivo	Completamenti obiettivo	Valore obiettivo
	83.413 % del totale: 100,00% (83.413)	73.758 % del totale: 100,14% (73.653)	150.818 % del totale: 100,00% (150.818)	57,85% Media per vista: 57,85% (0,00%)	2,86 Media per vista: 2,86 (0,00%)	00:02:19 Media per vista: 00:02:19 (0,00%)	0,00% Media per vista: 0,00% (0,00%)	0 % del totale: 0,00% (0)	0,00 USD % del totale: 0,00% (0,00 USD)
1. Rome	19.388 (19,65%)	15.192 (20,60%)	27.845 (18,46%)	64,23%	2,34	00:01:42	0,00%	0 (0,00%)	0,00 USD (0,00%)
2. Bari	12.800 (12,97%)	9.100 (12,34%)	22.015 (14,60%)	51,00%	3,21	00:02:36	0,00%	0 (0,00%)	0,00 USD (0,00%)
3. Monopoli	8.695 (8,81%)	7.144 (9,69%)	20.481 (13,58%)	57,72%	3,27	00:03:38	0,00%	0 (0,00%)	0,00 USD (0,00%)
4. (not set)	6.984 (7,08%)	5.055 (6,85%)	10.320 (6,84%)	52,53%	3,12	00:02:17	0,00%	0 (0,00%)	0,00 USD (0,00%)
5. Milan	6.538 (6,63%)	4.804 (6,51%)	8.834 (5,86%)	63,30%	2,43	00:01:44	0,00%	0 (0,00%)	0,00 USD (0,00%)
6. Naples	5.688 (5,77%)	4.495 (6,09%)	8.518 (5,65%)	62,80%	2,39	00:01:40	0,00%	0 (0,00%)	0,00 USD (0,00%)
7. Lecce	2.316 (2,35%)	1.598 (2,17%)	3.805 (2,52%)	50,93%	3,17	00:02:46	0,00%	0 (0,00%)	0,00 USD (0,00%)
8. Barletta	2.233 (2,26%)	1.496 (2,03%)	4.088 (2,71%)	49,73%	3,04	00:02:27	0,00%	0 (0,00%)	0,00 USD (0,00%)
9. Taranto	2.009 (2,04%)	1.248 (1,69%)	3.402 (2,26%)	47,35%	3,33	00:02:36	0,00%	0 (0,00%)	0,00 USD (0,00%)
10. Boardman	1.480 (1,50%)	1.480 (2,01%)	1.480 (0,98%)	99,93%	1,00	00:00:00	0,00%	0 (0,00%)	0,00 USD (0,00%)

Righe 1 - 10 di 1970

Relazione attività Centro Informagiovani luglio/settembre 2018

Siamo lieti di condividere con l'Amministrazione i dati relativi all'attività dello sportello Informagiovani nei mesi di **luglio /settembre 2018**:

UTENZA: AFFLUENZA E BISOGNI INFORMATIVI

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

- totale ingressi **n.923**

Settimana dal	al	lunedì		martedì		mercoledì		giovedì		venerdì		totale settimana
		AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	
02/07/18	06/07/18	13			15		18		17		16	79
09/07/18	13/07/18	11			17		16		18		19	81
16/07/18	20/07/18	12			16		15		19		20	82
23/07/18	27/07/18	11			18		14		16		21	80
30/07/18	03/08/18	13			17		15		20		18	83
06/08/18	10/08/18	9			15		13		18		17	72
13/08/18	17/08/18	8			9		festa		6		4	27
20/08/18	24/08/18	12			11		13		10		9	55
27/08/18	31/08/18	11			14		12		16		13	66
03/09/18	07/09/18	13			12		17		15		14	71
10/09/18	14/09/18	14			13		16		17		12	72
17/09/18	21/09/18	12			14		15		18		16	75
24/09/18	28/09/18	13			15		16		19		17	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	589
Formazione e Concorsi	151
Impresa, Appuntamenti, Volontariato, Turismo, altro	13

*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...)
223	120	23	26	54

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 trimestre sono stati: **75 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:

- ❖ Supportati dalle nostre operatrici, diversi utenti hanno inviato la propria candidatura presso una nuova struttura ricettiva di Monopoli, con esito positivo;
- ❖ Alcuni ragazzi e ragazze che frequentano il centro hanno trovato lavoro come promoter e addetti al volantaggio grazie a degli annunci pubblicati in bacheca;

- ❖ Abbiamo continuato l'attività di preselezione per la Cooperativa Ecologia Integrata. In particolare abbiamo candidato altre figure tra cameriere ai piani, facchini, bagnini, manutentori, portieri, hostess e governanti.
- ❖ Diversi utenti grazie ad un nostro annuncio, hanno partecipato alle selezioni della società Best Company e lavorato presso la Fiera del Levante di Bari;
- ❖ Per una nuova apertura sul territorio di un megastore bricolage, abbiamo supportato nell'invio di candidature numerosi giovani utenti.

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:

- Accademia Marina Mercantile: corsi gratuiti a Genova
- Corso gratuito online " Crea la tua strategia di ricerca del lavoro online"
- Borse di studio per Master ad Atene
- Corso Social Media Marketing e Digital Branding a Bari
- Corso gratuito online per professionisti museali
- Corso ITS Tecnico Superiore per l'imprenditorialità turistica ad Andria
- Corso online: L'integrazione europea: una storia travolgente!
- Corso gratuito di scrittura creativa della Scuola Holden ai Dialoghi di Trani
- 60 Aspiranti piloti d'aereo per Alitalia
- Corso ITS - Industry 4.0 Expert a Foggia
- 4 Corsi ITS in ambito turistico
- Corso ITS - "Strategie di sviluppo sostenibile e gestione digitale e reale dell'imprenditorialità turistica" ad Andria
- Corso "Sentinelle per il progetto SVOLTARE" a San Giovanni Rotondo
- Master in Europrogettazione a Bari
- ITS - Tecnico superiore della logistica integrata a Bari
- ITS - Tecnico superiore del Trasporto Intermodale a Foggia
- Corso gratuito per diventare Operatori aeronautici a Foggia
- Webinar gratuiti sulla protezione e sicurezza dei dati personali
- Corso di lingua inglese per docenti "Malta and Talk"
- Corso di Operatore per i servizi di informazione a Bari
- Corso ITS - Digital Media Specialist a Foggia
- Corso ITS - Developer 4.0 a Molfetta
- Corsi ITS settore Agroalimentare in Puglia

BANDI E CONCORSI

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

- Regione Lazio: 55 posti di assistenti amministrativi, Cat. Protette
- Bando Pass Laureati 2018
- Sanità Service ASL FG srl: 86 posti di Ausiliario - Pulitore
- Garanzia Giovani: proroga
- Concorso di idee per innovare il patrimonio artistico culturale dell'Italia
- Short-list di professionisti Tutor d'aula in Puglia
- Anci Puglia seleziona 50 giovani per il Servizio Civile
- Comune di Cerignola seleziona 26 giovani per il Servizio Civile
- Concorso pubblico per 40 Agenti di Polizia Municipale al Comune di Genova
- 48 posti riservati alle categorie protette - Ospedali Riuniti di Foggia
- Concorso per 60 Infermieri e 20 O.S.S. all'ospedale Cardarelli di Napoli
- Aggiornamento graduatorie triennale per supplenza temporanea nelle scuole d'infanzia del Comune di Bari
- 18 Ricercatori per l'ISTAT
- 8 Assegni di ricerca nell'ambito del Sistema Argo
- Lega Coop seleziona 9 giovani per il Servizio Civile a Bari
- 80 persone con disabilità Progetto PLUS
- Premio miglior tesi di laurea sul Parlamento europeo "IL PARLAMENTO DEI DIRITTI"
- Corpo Europeo di Solidarietà: invito a presentare proposte
- Servizio Civile: 86 volontari presso le sedi dell'Esecuzione Penale Esterna
- Concorso per 148 allievi alla Scuola Nazionale dell'Amministrazione
- concorso per 350 assunzioni
- Concorso per 25 laureati alla RAI
- Concorso 12 Amministrativi presso AReSS Puglia
- 10 Posti di Autista di ambulanza a Napoli
- Concorso per 221 Funzionari per il MICE
- Concorso internazionale "Storie di Farina"

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 trimestre in questione ha supportato **n 45** 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 giovedì e venerdì dalle 9.00 alle 12.00, nel trimestre luglio/settembre 2018 ha fornito assistenza a **n.2 utenti** provenienti da Monopoli e da comuni limitrofi.

SPORTELLO EUROPEO

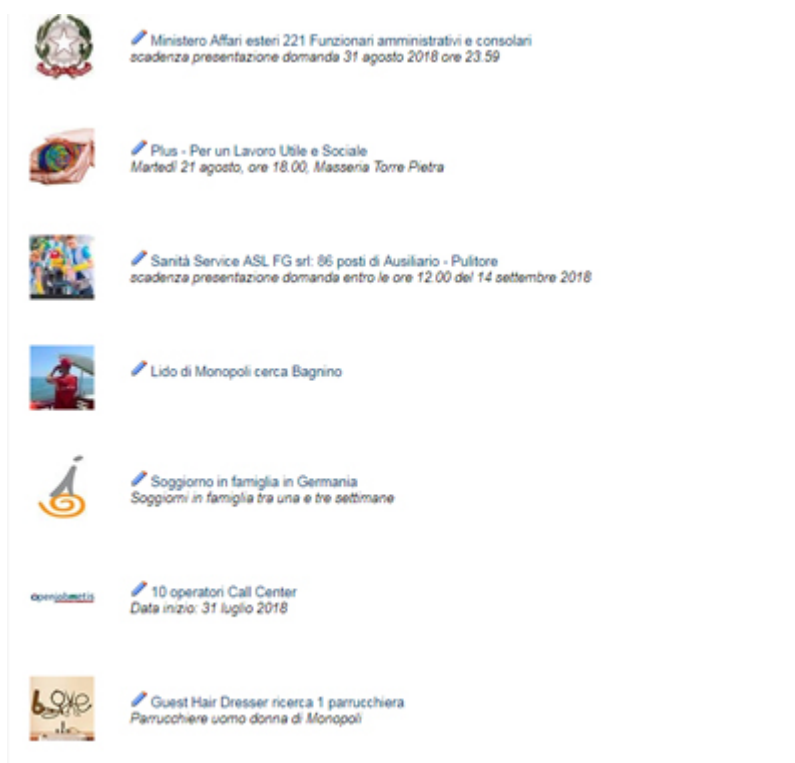
L' Informagiovani del Comune di Monopoli ha attivo il Servizio di MOBILITA' EUROPEA per divulgare le opportunità che l'U.E. mette a disposizione dei giovani e degli adulti. La collaborazione con alcune associazioni accreditate, consente inoltre di partecipare ai progetti di mobilità, mediante la candidatura di ragazzi. Nel periodo in questione sono state pubblicate sul sito, **n.22** 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.








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



-  Ministero Affari esteri 221 Funzionari amministrativi e consolari
scadenza presentazione domanda 31 agosto 2018 ore 23.59
-  Plus - Per un Lavoro Utile e Sociale
Martedì 21 agosto, ore 18.00, Massena Torre Pietra
-  Sanità Service ASL FG srl: 86 posti di Ausiliario - Pulitore
scadenza presentazione domanda entro le ore 12.00 del 14 settembre 2018
-  Lido di Monopoli cerca Bagnino
-  Soggiorno in famiglia in Germania
Soggiorni in famiglia tra una e tre settimane
-  10 operatori Call Center
Data inizio: 31 luglio 2018
-  Guest Hair Dresser ricerca 1 parrucchiere
Parrucchiere uomo donna di Monopoli

Nella pagina **Informagiovani** del Portale civico www.comune.monopoli.ba.it sono stati pubblicati nel trimestre in questione **n 25** 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 Mastromarco