

Spett.le Comune di Monopoli

c.a

Egr. Sindaco Dott. Emilio Romani

Egr. Dirigente Dott. Pietro D'Amico

Prot. 03705/2014

Bari, 19 maggio 2014

Oggetto: relazione attività Urp/Informagiovani da GENNAIO a MARZO 2014

Ill.mo Sindaco,

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

Relazione attività URP gennaio/marzo 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 gennaio a marzo per un totale di **1235** utenti.

Nello stesso arco temporale, inoltre, sono state evase circa 500 richieste via mail e gestite circa 1.000 telefonate.

Settimana dal	al	lunedì		martedì		mercoledì		giovedì		venerdì		v	totale settimana	totale PROGRESSIVO
		AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM			
06/01/14	10/01/14	festà		10		10		17	3	5			45	45
13/01/14	17/01/14	13		14		11		16	8	15			77	122
20/01/14	24/01/14	14		10		9		15	2	11			61	183
27/01/14	31/01/14	9		14		12		13	4	13			65	248
03/02/14	07/02/14	15		21		16		19	3	10			84	332
10/02/14	14/02/14	16		14		19		12	4	11			76	408
17/02/14	21/02/14	20		18		17		21	5	18			99	507
24/02/14	28/02/14	25		23		19		27	9	22			125	632
03/03/14	07/03/14	19		22		23		25	8	24			121	753
10/03/14	14/03/14	37		36		48		39	12	46			218	971
17/03/14	21/03/14	29		13		14		12	5	10			83	1054
24/03/14	28/03/14	11		17		22		24	7	20			101	1155
31/03/14	04/04/14	24		11		13		15	6	11			80	1235

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
06/01/14	10/01/14	18	4	2	5	12	4	8	53	53
13/01/14	17/01/14	42	8	1	3	10	2	14	80	133
20/01/14	24/01/14	32	5	3	2	6	3	11	62	195
27/01/14	31/01/14	39	2	2	2	3	4	15	67	262
03/02/14	07/02/14	43	3	2	3	5	5	23	84	346
10/02/14	14/02/14	39	4	3	1	3	2	24	76	422
17/02/14	21/02/14	28	2	2	2	42	1	22	99	521
24/02/14	28/02/14	46	4	1	3	51	4	18	127	648
03/03/14	07/03/14	32	5	2	1	65	3	17	125	773
10/03/14	14/03/14	56	4	1	3	134	5	15	218	991
17/03/14	21/03/14	32	2	0	4	28	2	21	89	1080
24/03/14	28/03/14	51	3	1	2	9	5	31	102	1182
31/03/14	04/04/14	38	6	4	3	7	4	22	84	1266

Tra le maggiori attività svolte in questo periodo :

- Avviso pubblico per la selezione di n.12 agenti di Polizia Municipale a tempo determinato - Distribuzione modulistica e informazioni sul bando
- Bando di concorso per n. 1 posto di Ingegnere ambientale D1 – Informazioni sul bando
- Avviso pubblico per l'assegnazione di contributi ad integrazione dei canoni di locazione per le abitazioni - Distribuzione modulistica e informazioni
- Progetto di incentivazione all'acquisto di biciclette nel comune di Monopoli – Pubblicazione graduatoria
- Costituzione del Forum civico “Conferenza per lo sviluppo” - Informazioni sulle modalità di accesso
- Wi-fi gratuito in piazza Vittorio Emanuele II e nei locali a piano terra di via Garibaldi - Informazioni sulle modalità di accesso
- 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 **477** richieste di fruizione dei servizi:

Settimana dal	al	Assistenza pratiche	Raccolta reclami	Accesso atti	Partecipazione	Web Point	totale settimana	totale PROGRESSIVO
06/01/14	10/01/14	5	2	3	2	14	26	26
13/01/14	17/01/14	4	3	0	3	12	22	48
20/01/14	24/01/14	6	2	1	0	16	25	73
27/01/14	31/01/14	2	3	1	0	17	23	96
03/02/14	07/02/14	9	3	0	4	14	30	126
10/02/14	14/02/14	8	2	1	3	18	32	158
17/02/14	21/02/14	11	4	0	9	24	48	206
24/02/14	28/02/14	28	1	0	8	22	59	265
03/03/14	07/03/14	36	1	1	6	19	63	328
10/03/14	14/03/14	42	3	0	5	21	71	399
17/03/14	21/03/14	12	1	0	2	18	33	432
24/03/14	28/03/14	7	2	2	1	14	26	458
31/03/14	04/04/14	6	1	0	0	12	19	477

Aggiornamento della Rete Civica e social network:

A. Implementazione sito e manutenzione ordinaria

Attività di implementazione e manutenzione nel periodo in oggetto:

- pubblicate n. **104** 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. 66 nuove pagine/contenitori e relativi moduli
 - o Predisposizione nuova sezione relativa al Forum civico "Conferenza per lo sviluppo". Strutturazione del contenitore ed elaborazione del modulo di partecipazione al forum. Inserimento e gestione nuovi account utenti;
 - o Strutturazione sezione "Wi-fi gratuito". Predisposizione del contenitore e della guida relativa alle modalità di accesso;

- Predisposizione nuova sezione relativa all'indagine di opinione sull'usabilità e accessibilità della sezione web Amministrazione Trasparente. Strutturazione del sondaggio online su google drive;
- Predisposizione nuova sezione relativa all'indagine di opinione sul Piano di prevenzione della corruzione. Strutturazione del sondaggio online su google drive;
- Predisposizione nuove pagine relative all'Elezioni dei membri del Parlamento Europeo spettanti all'Italia;
- Sezione "Trasparenza, valutazione e merito": implementazione nuovi contenitori e aggiornamento 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 tributi e tariffe;
- Aggiornamento sezione Consiglio Comunale;
- Aggiornamento e nuove implementazioni su www.monopoliturismo.it;
- 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 "GENNAIO-MARZO 2014" (fonte: servizio di rilevazione statistica Google Analytics)

Relazione attività Centro Informagiovani Gennaio/Marzo 2014

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

UTENZA: AFFLUENZA E BISOGNI INFORMATIVI

Lo sportello ha registrato in questi tre mesi un'ottima affluenza di utenti:
- totale ingressi **n. 1193**

Settimana dal	al	lunedì		martedì		mercoledì		giovedì		venerdì		totale settimana
		AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	
06/01/14	10/01/14		festà		16		13		19		15	63
13/01/14	17/01/14		21		13		15		21		19	89
20/01/14	24/01/14		22		18		17		20		14	91
27/01/14	31/01/14		24		16		13		21		18	92
03/02/14	07/02/14	20			17		16		22		16	71
10/02/14	14/02/14	21			16		19		23		17	96
17/02/14	21/02/14	23			17		16		22		20	98
24/02/14	28/02/14	19			15		14		22		21	91
03/03/14	07/03/14	18			20		15		24		21	98
10/03/14	14/03/14	20			21		17		23		18	99
17/03/14	21/03/14	18			17		19		25		21	100
24/03/14	28/03/14	21			19		18		24		22	104
31/03/14	04/04/14	17			20		21		23		20	101

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: 1193

Informazioni maggiormente richieste *	Numero richieste
Offerte di lavoro	647
Formazione e Concorsi	96
Impresa, Appuntamenti, Volontariato, altro	450

*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.73**

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...)
121	78	8	10	24

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 Gennaio/Marzo sono stati inseriti **n. 87** 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 europass2 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).

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:

- ❖ Per il Centro per L'impiego di Monopoli abbiamo effettuato la preselezione per: 10 camerieri di sala; 4 Estetiste; 5 Pizzaioli;
- ❖ Una signora ha trovato lavoro come Governante presso una struttura di Monopoli da noi segnalata;
- ❖ Un ragazzo ha trovato lavoro nel settore turistico a Rimini grazie al nostro supporto nell'invio di candidature;

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 di formazione gratuito "Mastro Trullaro"
- Corso per "Animatrice socioculturale per i servizi di ludoteca"
- Corso "Tecnico Superiore per l'organizzazione ed il marketing del turismo integrato"
- Corso di "Operatori della ristorazione per lo sviluppo del sistema turistico"
- Corso per Esperto di contrattualistica internazionale
- Corso per "Operatore meccanico"
- Corso "Tecnico Superiore per l'amministrazione economico-finanziaria ed il controllo di gestione"
- Corso gratuito "Security Adviser" Tecnico Amministratore di Rete Esperto nella Sicurezza Informatica.

BANDI E CONCORSI

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

- 27 figure professionali alla Provincia di Bari
- Provincia di Foggia: avviso pubblico per l'accesso al microcredito imprenditoriale
- Comune di Monopoli concorso pubblico per 12 agenti di Polizia Municipale
- RAI: Selezione pubblica per Giornalisti Professionisti 2014
- Concorso pubblico per 200 funzionari per la Regione Puglia
- Bando NIDI: agevolazioni per l'Auto impiego

SEGRETERIA UNIVERSITARIA - TIROCINI

Nel trimestre in questione, lo sportello ha fornito informazioni e supportato **n.75** 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.

lo sportello Urp - Informagiovani ha ospitato due tirocinanti Universitari

- La tirocinante Beatrice Barletta, frequentante il **Corso di Laurea Scienze della Comunicazione, Università degli Studi di Bari.**

L'attività prevalentemente svolta è stata di back office relativamente all'aggiornamento dei piccoli annunci, aggiornamento della banca dati dei curriculum vitae, ricerca di opportunità di lavoro, bandi, corsi di formazione rivolti sia al pubblico giovane che al pubblico adulto, in cerca di riqualificazione professionale. La tirocinante ha svolto, inoltre, attività di accompagnamento all'uso degli strumenti informatici e telematici in favore di utenti non digitali (navigazione internet, creazione di indirizzo e-mail, registrazione di account per accedere ai social media ecc.)

- Il tirocinante Giuseppe Lenoci, frequentante il **Corso di Laurea Scienze della Comunicazione, Università degli Studi di Bari**

Lo studente ha dedicato una prima fase del tirocinio alla conoscenza delle informazioni, bandi e opportunità disponibili presso gli uffici ospitanti e ha dedicato particolare attenzione anche al front-office, fornendo informazioni istituzionali, informazioni turistiche, modulistica e assistenza alla compilazione.

Ha acquisito la conoscenza dei sistemi informatici in uso presso la struttura ospitante, in particolare ha utilizzato il workflow interno all'ente, relativamente al flusso dei reclami.

Il tirocinante è stato impegnato anche sulla procedura amministrativa di aggiornamento del Registro delle Associazioni del Comune di Monopoli; per tale attività è stata necessaria l'interfaccia con ogni soggetto rappresentante dell'associazione.

SPORTELLI NIDI

L'Urp/Informagiovani del Comune di Monopoli è stato inserito nell'elenco degli sportelli accreditati da Sistema Puglia quali Nodi di riferimento per la Misura Nidi (Nuove iniziative di impresa) della Regione Puglia. (www.sistema.puglia.it/nidi), dunque è stato abilitato quale sportello informativo e di assistenza.

NIDI è il Fondo creato dalla Regione Puglia a favore delle Nuove Iniziative d'Impresa. Attraverso NIDI la Regione sostiene le microimprese di nuova costituzione con un contributo a fondo perduto e un prestito rimborsabile.

L'obiettivo di Nidi è quello di agevolare l'autoimpiego di persone con difficoltà di accesso al mondo del lavoro.

Il servizio è attivo il lunedì, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 12.30.

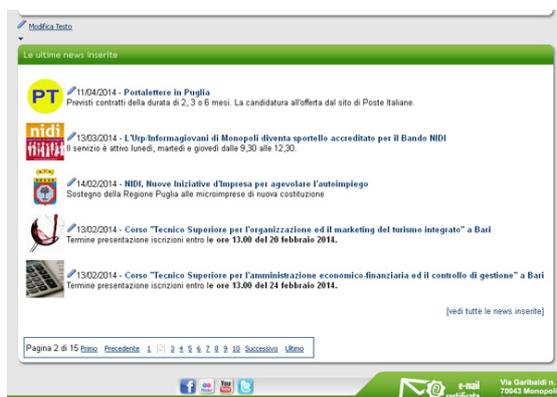
Nel trimestre in questione, è stata fornita assistenza gratuita per **25 utenti** provenienti da Monopoli, Polignano a Mare, Fasano, Cisternino, Locorotondo, Castellana Grotte, Conversano.

ALFABETIZZAZIONE INFORMATICA

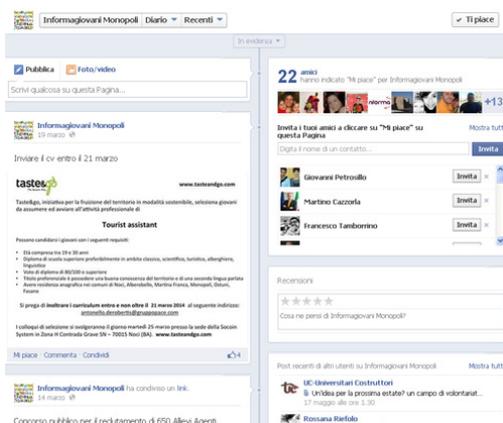
L'Informagiovani del Comune di Monopoli, ha avviato il servizio minimo di alfabetizzazione telematica, l'obiettivo è quello di poter fornire le competenze necessarie affinché i soggetti svantaggiati come disoccupati e adulti siano in grado di poter utilizzare il computer in maniera autonoma, soprattutto per l'invio telematico del proprio cv presso le diverse opportunità lavorative.

Nel trimestre, è stata fornita assistenza gratuita a **46 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.7** 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.

INFORMA S.c.a.r.l.
Loredana Carbone

Per
Il Comune di Monopoli
Mariella Mastromarco