

Spett.le Comune di Monopoli

c.a

Egr. Sindaco Dott. Emilio Romani

Egr. Dirigente Dott. Pietro D'Amico

Prot. 0308/2016

Bari, 22 agosto 2016

Oggetto: relazione attività Urp/Informagiovani da GENNAIO A GIUGNO 2016

Ill.mo Sindaco,

La presente relazione ha per oggetto le attività svolte nel periodo da **gennaio a giugno 2016** nell'ambito dell'incarico affidato dal Comune di Monopoli alla Cooperativa Informa per la gestione del servizio URP/Informagiovani.

Relazione attività URP gennaio/giugno 2016

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 **817** utenti.

Nello stesso arco temporale, inoltre, sono state evase circa 900 richieste via mail e gestite circa 1500 telefonate.

Settimana dal	al	lunedì		martedì		mercoledì		giovedì		venerdì		v	totale settimana	totale PROGRESSIVO
		AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM			
04/01/16	08/01/16	4		5		festa		5	3	4			21	21
11/01/16	15/01/16	6		4		4		4	2	4			24	45
18/01/16	22/01/16	9		5		5		5	3	6			33	78
25/01/16	29/01/16	5		4		6		4	2	4			25	103
01/02/16	05/02/16	7		6		4		5	3	7			32	135
08/02/16	12/02/16	6		4		6		6	2	6			30	165
15/02/16	19/02/16	6		6		5		4	2	5			28	193
22/02/16	26/02/16	11		8		5		6	3	7			40	233
29/02/16	04/03/16	9		7		7		5	2	6			36	269
07/03/16	11/03/16	10		8		6		7	3	8			42	311
14/03/16	18/03/16	12		6		5		5	2	6			36	347
21/03/16	25/03/16	8		5		6		4	1	5			29	376
28/03/16	01/04/16	festa		8		4		3	1	6			22	398
04/04/16	08/04/16	6		7		4		2	2	4			25	423
11/04/16	15/04/16	5		2		4		3	3	4			21	444
18/04/16	22/04/16	6		4		5		4	2	3			24	468
25/04/16	29/04/16	festa		5		4		6	1	3			19	487
02/05/16	06/05/16	12		7		10		4	3	7			43	530
09/05/16	13/05/16	6		9		8		6	4	9			42	572
16/05/16	20/05/16	7		5		9		7	3	6			37	609
23/05/16	27/05/16	9		4		5		8	3	5			34	643
30/05/16	03/06/16	13		6		3		festa		11			33	676
06/06/16	10/06/16	6		7		8		6		9			36	712
13/06/16	17/06/16	7		5		9		7	2	7			37	749
20/06/16	24/06/16	4		5		6			6	10			31	780
27/06/16	01/07/16	7		8		12			5	7			37	817

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
04/01/16	08/01/16	7	1	1	4	1	6	1	21	21
11/01/16	15/01/16	10	4	2	3	1	4		24	45
18/01/16	22/01/16	14	2	4	4	2	6	1	33	78
25/01/16	29/01/16	9	4	3	2	1	5	1	25	103
01/02/16	05/02/16	11	4	4	3	2	7	1	32	135
08/02/16	12/02/16	9	6	2	2	3	6	2	30	165
15/02/16	19/02/16	8	5	3	3	4	4	1	28	193
22/02/16	26/02/16	10	9	4	4	6	7		40	233
29/02/16	04/03/16	9	8	2	4	7	6		36	269
07/03/16	11/03/16	15	4	3	5	10	5		42	311
14/03/16	18/03/16	14	3	4	6	2	6	1	36	347
21/03/16	25/03/16	8	2	3	7	1	8		29	376
28/03/16	01/04/16	10	2	2	3	2	2	1	22	398
04/04/16	08/04/16	9		2	2		2	1	16	414
11/04/16	15/04/16								0	414
18/04/16	22/04/16	1		1	3				5	419
25/04/16	29/04/16	6	2	1	1		2		12	431
02/05/16	06/05/16	6		2	6		3	7	24	455
09/05/16	13/05/16	4	4	8	3	3		6	28	483
16/05/16	20/05/16	3	4	2	4			6	19	502
23/05/16	27/05/16	6		3	3		2	5	19	521
30/05/16	03/06/16	10		3	6		1	4	24	545
06/06/16	10/06/16	3	4	1	2		2	5	17	562
13/06/16	17/06/16	7	4		2		1	3	17	579
20/06/16	24/06/16	3	4	2	4			6	19	598
27/06/16	01/07/16	4	1	4	2	7	3		21	619

Tra le maggiori attività svolte in questo periodo :

- Informazioni e distribuzione modulistica per la Colonia marina per minori «Mare Blu 2016»
- Informazioni sugli Avvisi Pubblici per l'acquisizione di progettualità di promozione turistica e culturale
- Informazioni e distribuzione modulistica per la nomina di scrutatore in occasione delle consultazioni elettorali previste per l'anno 2016
- Informazioni e distribuzione modulistica per l'erogazione dei contributi libri di testo a.s. 2015/2016
- Informazioni e distribuzione modulistica per le domande di agevolazione Isee per la tassa rifiuti (Tari) 2016
- Informazioni sui Cantieri di cittadinanza e lavoro minimo di cittadinanza
- Informazioni sull'iscrizioni online al Servizio di Refezione Scolastica
- Informazioni relative ai tributi TARES/TARI e IMU
- Informazioni su disinfezione abitato

- Informazioni su varchi elettronici Ztl, Servizio "Park and ride"
- Informazioni su contrassegno Parcheggio Disabili
- Informazioni sull'albo per presidente e scrutatore di seggio elettorale
- Informazioni sul trasferimento degli uffici comunali nella nuova sede di via Munno
- Compilazione e inserimento in banca dati di numerosi reclami segnalati dai cittadini riguardo i disservizi comunali in particolare gestione della RSU, pulizia spiagge 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 177 richieste di fruizione dei servizi:

Settimana dal	al	Assistenza pratiche	Raccolta reclami	Accesso atti	Partecipazione	Web Point	totale settimana	totale PROGRESSIVO
04/01/16	08/01/16	4	2		1		7	7
11/01/16	15/01/16	6	3		1		10	17
18/01/16	22/01/16	7	3		2		12	29
25/01/16	29/01/16	5	2		3		10	39
01/02/16	05/02/16	7	2		2		11	50
08/02/16	12/02/16	6	3		1		10	60
15/02/16	19/02/16	5	2		2		9	69
22/02/16	26/02/16	9	3		2		14	83
29/02/16	04/03/16	8	2				10	93
07/03/16	11/03/16	6	4		1		11	104
14/03/16	18/03/16	5	5				10	114
21/03/16	25/03/16	6	3		3	1	13	127
28/03/16	01/04/16	4	2		2	2	10	137
04/04/16	08/04/16	1			1		2	139
11/04/16	15/04/16						0	139
18/04/16	22/04/16	1	2				3	142
25/04/16	29/04/16						0	142
02/05/16	06/05/16		3				3	145
09/05/16	13/05/16		2		2		4	149
16/05/16	20/05/16		2				2	151
23/05/16	27/05/16		3				3	154
30/05/16	03/06/16		1				1	155
06/06/16	10/06/16	2	3			2	7	162
13/06/16	17/06/16		2		2	4	8	170
20/06/16	24/06/16		5				5	175
27/06/16	01/07/16		2				2	177

Aggiornamento della Rete Civica e social network:

A. Implementazione sito e manutenzione ordinaria

Attività di implementazione e manutenzione nel periodo in oggetto:

- Pubblicare n. **194** 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
 - Varianti al PUG (Nuovo Ospedale Sud-Est barese Monopoli-Fasano, Parcheggio via Marconi)
 - Proposte di trasformazione urbanistica
 - Piani Urbanistici Esecutivi
 - Area servizi scolastici
 - Bilanci
 - Tributi e tariffe
 - Servizi Sociali, Trasporto e Refezione scolastica
 - Cultura, Suap e commercio
 - Registro Associazioni
 - Documentazione
 - Consiglio Comunale
 - Trasporti e viabilità
 - Rifiuti e riciclo
 - o Moderazione e gestione bacheca piccoli annunci
 - o Gestione account utenti
 - o Gestione file manager
 - o 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".
 - Aggiornamento e nuove implementazioni su www.monopoliturismo.it

B. Accessi al sito

Si allegano le statistiche di accesso al sito nel periodo in argomento, relative ai mesi "GENNAIO-GIUGNO 2016" (fonte: servizio di rilevazione statistica Google Analytics)

Relazione attività Centro Informagiovani Gennaio/Giugno 2016

Siamo lieti di condividere con l'Amministrazione i dati relativi all'attività dello sportello Informagiovani nei mesi di **Gennaio/Giugno 2016**:

UTENZA: AFFLUENZA E BISOGNI INFORMATIVI

Lo sportello ha registrato in questi tre mesi una buona affluenza di utenti:
- totale ingressi n. **1189**

Settimana dal	al	lunedì		martedì		mercoledì		giovedì		venerdì		totale settimana
		AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	
04/01/16	08/01/16	10			20		festa		22		19	71
11/01/16	15/01/16	9			21		19		22		18	89
18/01/16	22/01/16	10			18		16		11		14	69
25/01/16	29/01/16	9			14		15		8		10	56
01/02/16	05/02/16	12			8		4		5		6	35
08/02/16	12/02/16	10			8		6		7		6	37
15/02/16	19/02/16	12			9		4		5		4	34
22/02/16	26/02/16	8			11		8		6		7	40
29/02/16	04/03/16	13			8		11		11		8	51
07/03/16	11/03/16	7			7		6		4		4	28
14/03/16	18/03/16	5			12		1		6		5	29
21/03/16	25/03/16	7			4		7		3		4	25
28/03/16	01/04/16	festa			7		5		8		3	23
04/04/16	08/04/16	12			6		2		6		5	31
11/04/16	15/04/16	6			5		7		7		7	32
18/04/16	22/04/16	5			5		3		9		3	25
25/04/16	29/04/16	festa			9		9		5		4	27
02/05/16	06/05/16	3			12		5		7		7	34
09/05/16	13/05/16	7			7		8		8		5	35
16/05/16	20/05/16	5			9		7		6		6	33
23/05/16	27/05/16	6			13		8		evento		9	36
30/05/16	03/06/16	15			10		11		festa		13	49
06/06/16	10/06/16	12			11		14		17		20	74
13/06/16	17/06/16	13			14		12		18		16	73
20/06/16	24/06/16	14			16		13		19		15	77
27/06/16	01/07/16	13			15		14		20		14	76

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	771
Formazione e Concorsi	247
Impresa, Appuntamenti, Volontariato, Turismo, altro	171

*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. 222

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...)
351	225	18	26	82

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: **69 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:

- ❖ In data mercoledì 23 marzo 2016 abbiamo ricevuto richiesta di preselezione di due figure di receptionist per la struttura Nina Trulli Resort sita in Monopoli. Abbiamo proceduto all'invio di ben otto candidati da noi preselezionati rispondenti ai requisiti richiesti. Uno di loro è stato selezionato d assunto con regolare contratto.
- ❖ Diversi utenti si sono candidati per delle strutture ricettive della zona ed hanno tenuto colloqui, alcuni di loro hanno sostenuto solo un periodo di prova altri sono stati assunti stagionalmente.
- ❖ In data 27 aprile 2016 abbiamo ricevuto richiesta di preselezione di **trenta figure** tra cameriere ai piani, facchini, bagnini, manutentori, portieri, hostess e governanti per la Cooperativa Ecologia Barese che gestisce due strutture ricettive a Monopoli. Abbiamo proceduto all'invio di candidati da noi preselezionati rispondenti ai requisiti richiesti.

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 online per giornalisti sull'UE
- The Startup Training: corso gratuito a Milano
- Corso per Operatore grafico a Bari
- Business School Openjobmetis a Bari
- Corso Digital Content Strategy a Bari Pixar in a box: corso gratuito Disney/Pixar su animazione
- Corso di cucina a Noci
- Corso Joomla! a Bari
- Workshop di Scrittura Creativa a Bari
- Corso addetto alla reception ad Ostuni
- Corso di Grasshopper a Bari
- Corso Social media Marketing & Digital Branding a Bari
- Ricomincio da me: progetto formativo imprenditoria femminile
- Sharing Lab Puglia - welfare, innovazione sociale, economia collaborativa a Foggia
- Corsi veloci estivi per studenti dalla Marina Militare
- UNIFG: laurea triennale in "Scienze investigative"
- Corso di contabilità aziendale a Bari
- CTO4STARTUP: formazione per aspiranti startupper!

BANDI E CONCORSI

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

- Concorso Fotografico Città di Bitonto "Elvira Scaraggi"
- Concorso per 1.050 allievi carabinieri
- Assistenti lingua italiana all'estero
- Bando Edison 2016

- Concorso per 559 Allievi Agenti della Polizia di Stato
- Concorso pubblico per n. 41 posti di OSS a Potenza
- Bando Culturability 2016
- Concorso scuola 2016
- 1°Concorso fotografico- La Settimana Santa di Vico del Gargano
- Berlin Startup Calling 2016
- Giovani talenti in Europa
- Giovani in agricoltura
- Campo Giovani 2016 nelle capitanerie di porto
- Corsi veloci estivi con la Marina Militare
- VFP1 2016: 3500 posti per l'ESERCITO ITALIANO
- Youth Citizen Entrepreneurship Competition
- Bando per le associazioni: contributi per ambulanze/furgoni/attrezzature
- Finanziamenti progetti per l'infanzia
- SCN 2016: 6 Volontari a Monopoli
- Comune di Bari: selezione supplenti scuole d'infanzia
- Welfare, che impresa!
- Startup4Life
- Comune di Bari: selezione supplenti asili nido
- AMTAB: selezione pubblica di Operatore di esercizio
- CTO4STARTUP: formazione per aspiranti startupper!
- Articolo PIN: Pugliesi Innovativi

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.1** utente.

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 semestre in questione l'attività informativa e di assistenza.

Il servizio attivo martedì e giovedì dalle 9.30 alle 12.30, nel semestre gennaio/giugno 2016 ha fornito assistenza a **12 utenti** provenienti da Monopoli e da comuni limitrofi.

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 semestre, è stata fornita assistenza gratuita a **116 utenti**.

PORTALE CIVICO E PROFILO FACEBOOK

-  scadenza presentazione domanda 27 agosto 2015
-  Personale per la Fiera del Levante
Scadenza 30 agosto 2015
-  Plastic -Puglia srl ricerca personale
-  Assunzioni in Inghilterra per 25 Chef
scadenza 31 agosto 2015
-  Servizio civile, bando straordinario per 985 volontari in tutta Italia
Le domande entro le 14.00 del 20 agosto 2015.
-  Concorsi per l'accesso ai corsi di laurea a numero programmato a.a. 2015-2016
Scadenza presentazione domande: 19 agosto 2015.
-  Bando «Maker» per artisti delle arti visive

Nella pagina **Informagiovani** del Portale civico www.comune.monopoli.ba.it sono stati pubblicati nel semestre in questione **n.13** 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