

Spett.le Comune di Monopoli

c.a

Egr. Sindaco Dott. Emilio Romani

Egr. Dirigente Dott. Pietro D'Amico

Prot.1507/2017

Bari, 21 Luglio 2017

Oggetto: relazione attività Urp/Informagiovani da APRILE A GIUGNO 2017

Ill.mo Sindaco,

La presente relazione ha per oggetto le attività svolte nel periodo da **aprile a giugno 2017** nell'ambito dell'incarico affidato dal Comune di Monopoli alla Cooperativa Informa per la gestione del servizio URP/Informagiovani.

Relazione attività URP aprile/giugno 2017

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 **500** utenti. Nello stesso arco temporale, inoltre, sono state evase circa 100 richieste via mail e gestite circa 1500 telefonate.

Settimana dal	al	lunedì		martedì		mercoledì		giovedì		venerdì		totale settimana	totale PROGRESSIVO
		AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM		
03/04/17	07/04/17	11		6		8		8	5	7		45	520
10/04/17	14/04/17	9		7		8		9	3	4		40	560
17/04/17	21/04/17	8		5		9		7	3	5		37	597
24/04/17	28/04/17	7		festa		8		9	2	6		32	629
01/05/17	05/05/17	festa		8		7		8	4	7		34	663
08/05/17	12/05/17	9		6		6		7	5	5		38	701
15/05/17	19/05/17	12		7		8		6	4	7		44	745
22/05/17	26/05/17	10		8		7		7	3	6		41	786
29/05/17	02/06/17	10		6		11		5	2	festa		34	820
05/06/17	09/06/17	11		7		4		9	9	5		45	865
12/06/17	16/06/17	13		7		9		8	4	8		49	914
19/06/17	23/06/17	9		5		3		5	2	5		29	943
26/06/17	30/06/17	7		5		6		4	2	8		32	975

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
03/04/17	07/04/17	14	6	4	6	5	7	3	45	448
10/04/17	14/04/17	11	4	5	7	3	6	4	40	488
17/04/17	21/04/17	9	3	6	6	2	7	4	37	525
24/04/17	28/04/17	9	3	6	6	2	7	4	37	562
01/05/17	05/05/17	8	4	7	5	1	6	3	34	596
08/05/17	12/05/17	10	3	6	6	3	8	2	38	634
15/05/17	19/05/17	13	5	7	5	2	9	3	44	678
22/05/17	26/05/17	9	2	1	6	2	6	4	30	708
29/05/17	02/06/17	11	3	1	5	0	2	8	30	738
05/06/17	09/06/17	12	2	3	2	0	2	7	28	766
12/06/17	16/06/17	15	2	3	4	3	1	10	38	804
19/06/17	23/06/17	11	1	2	2	0	3	6	25	829
26/06/17	30/06/17	7	1	3	3	3	2	6	25	854

Tra le maggiori attività svolte in questo periodo :

- Informazioni su tariffe, abbonamenti per aree di parcheggio e sosta a pagamento (aree blu);
- Informazioni per varchi elettronici Ztl, app Easy Park;
- Informazioni sui servizi di trasporto urbani (park & ride, bus navetta gratuito da e per il centro);
- Informazioni su contrassegno Parcheggio Disabili, Passo Carrabile e distribuzione modulistica;
- Informazioni relative ai tributi TARI e IMU;
- Informazioni sulla raccolta differenziata porta a porta e su distribuzione sacchetti;
- Informazioni su selezione personale a tempo determinato per Ecologia Falzarano, supporto per la presentazione delle candidature;
- Informazione sulla nuova disciplina dell'imposta comunale di soggiorno;
- Informazioni sull'iscrizione online al Servizio di Refezione e Trasporto Scolastico;

- Informazioni sulla colonia estiva comunale “Mare Blu 2017”;
- Informazioni su ciclo di cure termali e soggiorno climatico per anziani, distribuzione modulistica;
- Supporto ai giovani volontari del servizio civile per la pubblicazione di eventi, foto e progetti sul sito comunale;
- Compilazione e inoltro di reclami segnalati dai cittadini riguardo i disservizi comunali;
- Aggiornamento degli Albi dei Giudici Popolari - Iscrizione negli elenchi comunali;
- Informazioni su eventi, appuntamenti e manifestazioni locali;
- Raccolta prenotazioni per visite nuova biblioteca comunale;
- 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 184 richieste di fruizione dei servizi:

Settimana dal	al	Assistenza pratiche	Raccolta reclami	Accesso atti	Partecipazione	Web Point	totale settimana	totale PROGRESSIVO
03/04/17	07/04/17	8	6		4	5	23	201
10/04/17	14/04/17	6	5		3	4	18	219
17/04/17	21/04/17	4	4		4	5	17	236
24/04/17	28/04/17	3	3		3	6	15	251
01/05/17	05/05/17	6	5		2	5	18	269
08/05/17	12/05/17	5	4	1	3	7	20	289
15/05/17	19/05/17	8	6		4	6	24	313
22/05/17	26/05/17	7	3			1	11	324
29/05/17	02/06/17	1	1			2	4	328
05/06/17	09/06/17	4	1	1		3	9	337
12/06/17	16/06/17	4	3			4	11	348
19/06/17	23/06/17	2		2		3	7	355
26/06/17	30/06/17	3	2			2	7	362

A. Implementazione sito e manutenzione ordinaria

Attività di implementazione e manutenzione nel periodo in oggetto:

- Pubblicare n. **76** 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:
 - Rivisitazione 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
 - 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 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 "APRILE-GIUGNO 2017" (fonte: servizio di rilevazione statistica Google Analytics)

Relazione attività Centro Informagiovani Aprile/Giugno 2017

Siamo lieti di condividere con l'Amministrazione i dati relativi all'attività dello sportello Informagiovani nei mesi di **Aprile/Giugno 2017**:

UTENZA: AFFLUENZA E BISOGNI INFORMATIVI

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

- totale ingressi **n. 894**

Settimana dal	al	lunedì		martedì		mercoledì		giovedì		venerdì		totale settimana
		AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	
03/04/17	07/04/17	11			15		13		15		16	70
10/04/17	14/04/17	12			16		14		17		15	74
17/04/17	21/04/17	festa			15		13		16		17	61
24/04/17	28/04/17	10			festa		15		19		16	60
01/05/17	05/05/17	festa			14		13		18		17	62
08/05/17	12/05/17	10			15		16		17		14	72
15/05/17	19/05/17	15			14		13		16		15	73
22/05/17	26/05/17	13			16		14		15		12	70
29/05/17	02/06/17	11			14		15		16	festa		56
05/06/17	09/06/17	13			16		14		15		17	75
12/06/17	16/06/17	14			17		13		16		18	78
19/06/17	23/06/17	12			15		14		13		16	70
26/06/17	30/06/17	11			16		15		14		17	73

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	626
Formazione e Concorsi	86
Impresa, Appuntamenti, Volontariato, Turismo, altro	182

*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 Aprile/Giugno sono stati:

Tot Annunci pubblicati	Lavoro	Corsi/master	Bandi e Concorsi	Altro (premi artistici, appuntamenti, volontariato...)
260	160	6	19	75

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: **85 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:

- ❖ Diverse strutture ricettive della zona ci hanno richiesto personale stagionale, abbiamo supportato gli utenti nell'invio delle candidature e preparati a sostenere i colloqui. Selezionati, alcuni di loro stanno lavorando presso le strutture con contratti a tempo determinato.
- ❖ In data 17 maggio 2017 abbiamo ricevuto una richiesta di preselezione per n. 1 figura professionale di Segretaria. Abbiamo proceduto all'invio di candidati da noi preselezionati rispondenti ai requisiti richiesti.
- ❖ In data 26/maggio 2017 abbiamo ricevuto richiesta di preselezione di due figure, una di addetta alla vendita, una di informatico per l'apertura di un centro TIM a Monopoli. Abbiamo proceduto all'invio di 10 candidati da noi preselezionati dalla banca dati curricula e da candidature ricevute a seguito di annuncio sul portale civico del comune.
- ❖ Abbiamo continuato l'attività di preselezione per la Cooperativa Ecologia Barese. In particolare abbiamo candidato altre figure tra cameriere ai piani, facchini, bagnini, manutentori, portieri, hostess e governanti.

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 grafica per web e social network ad Alberobello
- Samsung Innovation Camp: corso gratuito
- Corso Disegnatore CAD 2D-3D e Rendering a Bari
- Corso gratuito Addetto gare d'appalto a Taranto
- Corsi veloci in Marina: Campogiovani 2017
- Corso di Europrogettazione a Bari

BANDI E CONCORSI

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

- Comune di Venezia: 100 Agenti di Polizia locale
- Avviso pubblico per supplenze nelle scuole d'infanzia del Comune di Bari
- LIFE - Progetti preparatori per il ricorso al Corpo Europeo di Solidarietà in attività di protezione ambientale
- Avvocati per Equitalia
- Concorso per n.32 posti di operatori socio-sanitari a Cosenza
- Concorso per 1148 Allievi Agenti della Polizia di Stato
- 47.529 volontari per il Servizio civile nazionale in Italia e all'estero.
- Aggiornamento graduatorie di istituto personale docente ed educativo per la II e III fascia
- 22 posti di Istruttore Direttivo Amministrativo – cat. giuridica D1- Comune di Firenze

- Fondazione Giovanile Europea – Sovvenzioni pe attività giovanili internazionali
- Concorso per 19 Diplomatici e un Laureato presso Veneto Lavoro
- Borsa di studio per registi di viaggio
- ADISU Puglia: Borse di Studio A.A. 2017/2018
- 7 tirocinanti per Adisu
- Comune di Bari: selezione di n. 65 ecofacilitatori
- Bando "SMart It Up" per artisti e creativi
- ADISU Puglia: 2 borse di ricerca per Bruxelles
- AUSL Umbria 1: concorso per 14 autisti di ambulanza
- Invito a presentare proposte EACEA/07/2017

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.20** 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 martedì e mercoledì dalle 9.00 alle 12.00, nel trimestre aprile/giugno 2017 ha fornito assistenza a 2 **utenti** provenienti da Monopoli e da comuni limitrofi.

GARANZIA GIOVANI



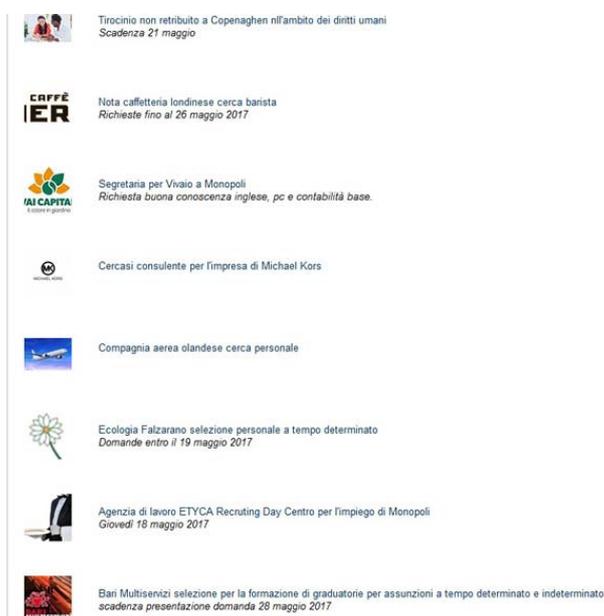
Lo sportello Informagiovani di Monopoli, punto informativo d'accesso al Piano Garanzia Giovani, progetto dell'Unione Europea indirizzato ai ragazzi e alle ragazze tra i 15 e i 29 anni che non studiano e non lavorano, ha fornito informazioni e dettagli sull'iniziativa, assistenza alle iscrizioni e supporto 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 trimestre, è stata fornita assistenza gratuita a **117 utenti**.

PORTALE CIVICO E PROFILO FACEBOOK



-  Tirocinio non retribuito a Copenaghen nell'ambito dei diritti umani
Scadenza 21 maggio
-  Nota caffetteria londinese cerca barista
Richieste fino al 26 maggio 2017
-  Segretaria per Vivaio a Monopoli
Richiesta buona conoscenza inglese, pc e contabilità base.
-  Cercasi consulente per l'impresa di Michael Kors
-  Compagnia aerea olandese cerca personale
-  Ecologia Falzarano selezione personale a tempo determinato
Domande entro il 19 maggio 2017
-  Agenzia di lavoro ETYCA Recruiting Day Centro per l'impiego di Monopoli
Giovedì 18 maggio 2017
-  Bari Multisenzi selezione per la formazione di graduatorie per assunzioni a tempo determinato e indeterminato
scadenza presentazione domanda 28 maggio 2017

Nella pagina **Informagiovani** del Portale civico www.comune.monopoli.ba.it sono stati pubblicati nel trimestre in questione **n.83** 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. 8

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 ratifica
Maria Matromarco