

Spett.le Comune di Monopoli

c.a

Egr. Sindaco Dott. Emilio Romani

Egr. Dirigente Dott. Pietro D'Amico

Prot. 0408/2014

Bari, 07 agosto 2014

Oggetto: relazione attività Urp/Informagiovani da APRILE a GIUGNO 2014

Ill.mo Sindaco,

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

Relazione attività URP aprile/giugno 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 **976** utenti.

Nello stesso arco temporale, inoltre, sono state evase circa 400 richieste via mail e gestite circa 800 telefonate.

Settimana dal	al	lunedì		martedì		mercoledì		giovedì		venerdì		v	totale settimana	totale PROGRESSIVO
		AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM			
07/04/14	11/04/14	10		12		14		15	6	13			70	70
14/04/14	18/04/14	9		12		10		8	4	11			54	124
21/04/14	25/04/14	festa		8		9		7	3	festa			27	151
28/04/14	02/05/14	9		16		23		festa festa		21			69	220
05/05/14	09/05/14	10		16		14		11	4	13			68	288
12/05/14	16/05/14	11		8		9		9	3	11			51	339
19/05/14	23/05/14	26		15		23		17	8	21			110	449
26/05/14	30/05/14	21		18		20		17	6	19			101	550
02/06/14	06/06/14	festa		17		20		16	7	18			78	628
09/06/14	13/06/14	19		17		19		23	6	18			102	730
16/06/14	20/06/14	20		17		19		18	3	20			97	827
23/06/14	27/06/14	19		14		18		17	8	20			96	923
30/06/14	04/07/14	10		8		12		9	3	11			53	976

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
07/04/14	11/04/14	38	7	3	8	3	6	5	70	70
14/04/14	18/04/14	33	3	1	7	2	7	11	64	134
21/04/14	25/04/14	14	2	3	2	3	3	2	29	163
28/04/14	02/05/14	42	3	5	2	3	4	10	69	232
05/05/14	09/05/14	41	5	5	3	5	3	6	68	300
12/05/14	16/05/14	33	4	3	4	2	2	5	53	353
19/05/14	23/05/14	53	7	3	14	10	5	18	110	463
26/05/14	30/05/14	50	12	10	5	7	3	14	101	564
02/06/14	06/06/14	43	6	5	3	8	4	12	81	645
09/06/14	13/06/14	55	9	7	5	10	4	13	103	748
16/06/14	20/06/14	54	8	6	4	8	6	11	97	845
23/06/14	27/06/14	50	6	4	9	10	5	16	100	945
30/06/14	04/07/14	33	2	3	6	7	5	8	64	1009

Tra le maggiori attività svolte in questo periodo :

- Avviso pubblico per n.12 agenti di Polizia Municipale – Informazioni sull'esito della preselezione, sulla graduatoria degli ammessi al colloquio e sulle date colloqui;
- Bando di concorso per n. 1 posto di Ingegnere ambientale D1 – Informazioni sul bando e sugli esiti delle prove di concorso;
- Elezioni europee. Informazioni sugli elenchi scrutatori e presidenti e distribuzione esiti elettorali;
- Avviso per l'attribuzione di contributi a favore degli studenti, anche con disabilità, delle scuole secondarie di I° e II° grado – Informazioni e distribuzione modulistica;
- Colonia Marina "Mare Blu 2014" per minori - Distribuzione modulistica e informazioni;
- Informazioni su TASI, IMU e TARI;
- Informazioni sulla graduatoria relativa ai Buoni spesa per famiglie in difficoltà;
- Bando di concorso per l'assegnazione in locazione semplice degli alloggi di edilizia residenziale pubblica. Informazioni sulla graduatoria finale.;
- Bando e avviso pubblico per la selezione di n° 12 agenti di Polizia Municipale/Locale con contratto di lavoro a tempo determinato, categoria C del C.C.N.L. vigente di comparto. Informazioni sulla graduatoria finale del concorso;
- Ciclo di cure termali per anziani. Informazioni e distribuzione modulistica;
- Concorso pubblico, per titoli ed esami per la copertura di un posto a tempo pieno ed a tempo indeterminato di istruttore direttivo tecnico – Ingegnere ambientale, Cat. D posizione economica D1. Informazioni sull'esito delle prove e graduatoria finale;
- Informazioni sui contributi libri di testo A.S. 2014/2015.
- Informazioni circa la nuova imposta di soggiorno;
- 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 296 richieste di fruizione dei servizi:

Settimana dal	al	Assistenza pratiche	Raccolta reclami	Accesso atti	Partecipazione	Web Point	totale settimana	totale PROGRESSIVO
07/04/14	11/04/14	1	3	1	1	13	19	19
14/04/14	18/04/14		5	2	3	15	25	44
21/04/14	25/04/14	2	1	2	3	6	14	58
28/04/14	02/05/14	2	1		2	10	15	73
05/05/14	09/05/14	2	3	1	4	12	22	95
12/05/14	16/05/14	3	2	3	5	10	23	118
19/05/14	23/05/14	4	2	2	4	13	25	143
26/05/14	30/05/14	2	4	2	3	11	22	165
02/06/14	06/06/14	6	3	2	4	13	28	193
09/06/14	13/06/14	8	2	1	5	16	32	225
16/06/14	20/06/14	4	2	2	3	12	23	248
23/06/14	27/06/14	5	3		3	13	24	272
30/06/14	04/07/14	7	2	1	2	12	24	296

Aggiornamento della Rete Civica e social network:

A. Implementazione sito e manutenzione ordinaria

Attività di implementazione e manutenzione nel periodo in oggetto:

- pubblicate n. **123** 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. 45 nuove pagine/contenitori e relativi moduli;
 - o Predisposizione nuova sezione relativa al Bilancio 2014 e pubblicazione relativi file;

- Aggiornamento sezione relativa all'Elezione dei membri del Parlamento Europeo spettanti all'Italia;
- Predisposizione nuova sezione relativa all' App mobile Monopoli Lavora;
- Aggiornamento sezione Refezione Scolastica;
- 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 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 "APRILE-GIUGNO 2014" (fonte: servizio di rilevazione statistica Google Analytics)

Relazione attività Centro Informagiovani Aprile/Giugno 2014

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

UTENZA: AFFLUENZA E BISOGNI INFORMATIVI

Lo sportello ha registrato in questi tre mesi un'ottima affluenza di utenti:
- totale ingressi **n. 1210**

Settimana dal	al	lunedì		martedì		mercoledì		giovedì		venerdì		totale settimana
		AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	
07/04/14	11/04/14	15		18		20		24		21		98
14/04/14	18/04/14	16		21		18		25		19		99
21/04/14	25/04/14	festà		17		19		22		festà		58
28/04/14	02/05/14	14		19		21		Festà		18		72
05/05/14	09/05/14	19		18		16		21		20		94
12/05/14	16/05/14	17		20		18		23		19		97
19/05/14	23/05/14	16		23		20		24		18		101
26/05/14	30/05/14	18		22		19		23		21		103
02/06/14	06/06/14	festà		18		22		19		17		76
09/06/14	13/06/14	18		19		20		24		21		102
16/06/14	20/06/14	17		22		19		25		20		103
23/06/14	27/06/14	18		20		22		24		21		105
30/06/14	04/07/14	19		23		20		22		18		102

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	659
Formazione e Concorsi	426
Impresa, Appuntamenti, Volontariato, altro	153

*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. 32**

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...)
141	105	10	8	18

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 Aprile/Giugno 2014 sono stati inseriti **n. 41** 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 le Ferrovie dello Stato;
- ❖ Alleanza Assicurazione ci ha richiesto dei cv per intermediari siamo in attesa di sapere l'esito;
- ❖ Diversi ragazzi che frequentano l'ufficio hanno trovato lavoro come addetti al volantaggio;

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 "Esperto nell'analisi, nella valutazione e pianificazione dei sistemi di logistica" a Bari - Associazione Kronos
- Corso di formazione per "Addetti all'inventario" a Bari – Randstad Italia
- Corsi ITS nel settore meccanico in Puglia A.A 2014/2015 - Fondazione ITS Antonio Cuccovillo – Bari
- Corso di formazione per Addetti all'inventario a Barletta
- Corso "Nuovi germogli - orientamento e start up d'impresa nel settore agricolo"
- Corso per Tecnico superiore per le telecomunicazioni - domotica-efficienza energetica
- Corso Consulenti per il cambiamento organizzativo/gestionale e il welfare aziendale
- Corsi ITS nel settore meccanico in Puglia A.A 2014/2015
- Pre-iscrizione al corso ITS nel settore agroalimentare

BANDI E CONCORSI

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

- Formazione di una graduatoria per l'assunzione vigili urbani comune di Taranto
- Avviso pubblico, per colloquio e titoli, per il conferimento di Operatore Socio Sanitario - ASL BT
- Comune di Castellana Grotte concorsi pubblici per Specialista Tecnico e specialista Amministrativo/Contabile
- Selezione di 2 candidati per tirocini formativi e di orientamento - Regione Puglia - BARI (BA)
- Formazione di una graduatoria per Operatore di esercizio (conducente di linea) - CTP Taranto;
- Comune di Bari aggiornamento della graduatoria triennale per supplenza nelle scuole d'infanzia
- Start Cup Puglia 2014 , il risveglio delle idee vincenti
- Bando NIDI: agevolazioni per l'autoimpiego - Regione Puglia
- Programma europeo "Piano Garanzia Giovani" - Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali
- Bando Unipol Ideas – programma di accelerazione di impresa

SEGRETERIA UNIVERSITARIA - TIROCINI

Nel trimestre in questione, lo sportello ha fornito informazioni e supportato **n 66** 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 lunedì, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 12.30, nel trimestre aprile-giugno 2014 ha fornito assistenza a **28 utenti** provenienti da Monopoli, Polignano a Mare, Fasano, Cisternino, Locorotondo, Castellana Grotte, Ostuni, Conversano.

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.



In data 14 maggio Informa ha presenziato alla giornata di formazione sul Piano presso la sede dell'ITIS Panetti di Bari dalle ore 11:30 alle ore 13:30, giornata riservata al network regionale dei Nodi del Piano del Lavoro di cui l'Informagiovani di Monopoli fa parte. In questa occasione sono state fornite informazioni generiche sull'attuazione dello stesso in attesa di successivi incontri di aggiornamento.

Da questo trimestre lo sportello Informagiovani di Monopoli è dunque Punto informativo d'accesso al Piano. Forniremo successivi dettagli sull'iniziativa che, al momento, risulta ancora in fase di avvio.

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 **71 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.19** 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