

Spett.le Comune di Monopoli
c.a
Egr. Sindaco Dott. Emilio Romani
Egr. Dirigente Dott. Pietro D'Amico

Prot. 0404/2016

Bari, 19 febbraio 2016

Oggetto: relazione attività Urp/Informagiovani da LUGLIO a DICEMBRE 2015

Ill.mo Sindaco,

La presente relazione ha per oggetto le attività svolte nel periodo da luglio a dicembre 2015 nell'ambito dell'incarico affidato dal Comune di Monopoli alla Cooperativa Informa per la gestione del servizio URP/Informagiovani.

Relazione attività URP luglio/dicembre 2015

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 **828** utenti.

Nello stesso arco temporale, inoltre, sono state evase circa 600 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			
06/07/15	10/07/15	7		5		6		7	3	5			33	33
13/07/15	17/07/15	9		6		6		7	2	8			38	71
20/07/15	24/07/15	5		4		6		7	2	4			28	99
27/07/15	31/07/15	4		5		4		4	1	6			24	123
03/08/15	07/08/15	7		8		4		5	2	6			32	155
10/08/15	14/08/15	4		4		5		3	1	2			19	174
17/08/15	21/08/15	3		4		3		4	2	5			21	195
24/08/15	28/08/15	6		4		5		4	2	4			25	220
31/08/15	04/09/15	8		6		7		6	3	7			37	257
07/09/15	11/09/15	5		8		7		6	4	9			39	296
14/09/15	18/09/15	7		9		6		7	3	8			40	336
21/09/15	25/09/15	7		5		6		8	2	7			35	371
28/09/15	02/10/15	8		4		7		6	4	5			34	405
05/10/15	09/10/15	9		7		5		7	3	8			39	444
12/10/15	16/10/15	10		6		4		6	2	5			33	477
19/10/15	23/10/15	8		5		8		8	3	6			38	515
26/10/15	30/10/15	9		7		5		7	2	7			37	552
02/11/15	06/11/15	7		6		4		6	3	5			31	583
09/11/15	13/11/15	6		5		4		7	4	6			32	615
16/11/15	20/11/15	8		4		6		5	2	5			30	645
23/11/15	27/11/15	10		5		7		6	3	7			38	683
30/11/15	04/12/15	12		6		5		9	2	8			42	725
07/12/15	11/12/15	6		festa		6		7	4	6			29	754
14/12/15	18/12/15	7		8		festa		5	2	5			27	781
21/12/15	25/12/15	5		5	3	7		4	/	festa			24	805
28/12/15	01/01/16	6		4	2	6		5	/	festa			23	828

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
06/07/15	10/07/15	15	2	1	1	5	4	4	32	32
13/07/15	17/07/15	23	3	1	2	4	2	3	38	70
20/07/15	24/07/15	15	2	2		3	3	3	28	98
27/07/15	31/07/15	16	1	1	1	2	2	1	24	122
03/08/15	07/08/15	21	2	1	1	3	1	3	32	154
10/08/15	14/08/15	13	2	0		2		2	19	173
17/08/15	21/08/15	12		1		4		4	21	194
24/08/15	28/08/15	15				5		5	25	219
31/08/15	04/09/15	24	2		1	6	2	2	37	256
07/09/15	11/09/15	27	2	5		2	1	2	39	295
14/09/15	18/09/15	23	3	3	2	4	4	1	40	335
21/09/15	25/09/15	19	2	2	1	5	3	3	35	370
28/09/15	02/10/15	20	1	3	2	2	5	1	34	404
05/10/15	09/10/15	21	3	4	3	4	3	1	39	443
12/10/15	16/10/15	17	2	2	3	2	5	2	33	476
19/10/15	23/10/15	19	4	4	4	2	4	1	38	514
26/10/15	30/10/15	20	3	5	3	2	3	1	37	551
02/11/15	06/11/15	18	2	3	3	1	3	1	31	582
09/11/15	13/11/15	16	4	2	2	2	4	2	32	614
16/11/15	20/11/15	15	3	1	3	2	5	1	30	644
23/11/15	27/11/15	22	4	4	2	1	4	1	38	682
30/11/15	04/12/15	27	3	2	4	1	3	2	42	724
07/12/15	11/12/15	20	2	1	2	1	2	1	29	753
14/12/15	18/12/15	18	1	1	1	1	4	1	27	780
21/12/15	25/12/15	10	2	2	4	1	4	1	24	804
28/12/15	01/01/16	9	1	3	3	2	3	2	23	827

Tra le maggiori attività svolte in questo periodo :

- Informazioni e distribuzione modulistica Avviso pubblico per "Lavoro occasionale di tipo accessorio"
- 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 e agevolazione Isee
- Informazioni su disinfestazione abitato
- Informazioni su varchi elettronici Ztl, Servizio "Park and ride"
- Informazioni su contrassegno Parcheggio Disabili
- Informazioni su sorteggio per l'assegnazione in locazione semplice degli alloggi E.R.P
- Informazioni e distribuzione modulistica per l'aggiornamento dell'albo per presidente e scrutatore di seggio elettorale
- Informazioni sul trasferimento degli uffici comunali nella nuova sede di via Munno
- Assegnazione in locazione semplice di alloggi di E.R.P. - Approvazione graduatorie speciali

- Informazioni sul bando di concorso per Istruttore contabile Cat.C
- 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 160 richieste di fruizione dei servizi:

Settimana dal	al	Assistenza pratiche	Raccolta reclami	Accesso atti	Partecipazione	Web Point	totale settimana	totale PROGRESSIVO
06/07/15	10/07/15	2	2		1		5	5
13/07/15	17/07/15	1	3	1	2		7	12
20/07/15	24/07/15		2		2		4	16
27/07/15	31/07/15	2	2		1		5	21
03/08/15	07/08/15	2	3		2		7	28
10/08/15	14/08/15	1	3		1		5	33
17/08/15	21/08/15	2	4				6	39
24/08/15	28/08/15	2	3				5	44
31/08/15	04/09/15	1	3		3		7	51
07/09/15	11/09/15	1	3		1		5	56
14/09/15	18/09/15	2	2		2		6	62
21/09/15	25/09/15	3	2				5	67
28/09/15	02/10/15	4	1		1		6	73
05/10/15	09/10/15	3	3		1		7	80
12/10/15	16/10/15	2	2		1		5	85
19/10/15	23/10/15	4	1		2		7	92
26/10/15	30/10/15	3	2		1		6	98
02/11/15	06/11/15	4	3		1		8	106
09/11/15	13/11/15	3	3		1		7	113
16/11/15	20/11/15	4	3		2		9	122
23/11/15	27/11/15	2	4		2		8	130
30/11/15	04/12/15	5	3		2		10	140
07/12/15	11/12/15	2	2		1		5	145
14/12/15	18/12/15	4	2				6	151
21/12/15	25/12/15	3	1				4	155
28/12/15	01/01/16	2	2		1		5	160

Aggiornamento della Rete Civica e social network:

A. Implementazione sito e manutenzione ordinaria

Attività di implementazione e manutenzione nel periodo in oggetto:

- pubblicate n. **230** 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
 - Piano comunale delle poste
 - Varianti al PUG (Nuovo Ospedale Sud-Est barese Monopoli-Fasano, Parcheggio via Marconi)
 - Proposte di trasformazione urbanistica
 - Piani Urbanistici Esecutivi
 - Area servizi scolastici
 - Bilancio di Previsione 2016
 - Tributi e tariffe
 - Servizi Sociali, Trasporto e Refezione scolastica
 - Cultura, Suap e commercio
 - Registro Associazioni
 - Organigramma uffici
 - Atti e modulistica
 - Consiglio Comunale
 - 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** (Inserimento nuove pagine e modifica dati esistenti)

B. Accessi al sito

Si allegano le statistiche di accesso al sito nel periodo in argomento, relative ai mesi "LUGLIO-DICEMBRE 2015" (fonte: servizio di rilevazione statistica Google Analytics)

Relazione attività Centro Informagiovani Luglio/Dicembre 2015

Siamo lieti di condividere con l'Amministrazione i dati relativi all'attività dello sportello Informagiovani nei mesi di Luglio/Dicembre 2015

UTENZA: AFFLUENZA E BISOGNI INFORMATIVI

Lo sportello ha registrato in questi tre mesi un'ottima affluenza di utenti:
- totale ingressi **n.2464**

Settimana dal	al	lunedì		martedì		mercoledì		giovedì		venerdì		totale settimana
		AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	
06/07/15	10/07/15	15			19		22		25		23	104
13/07/15	17/07/15	14			21		23		26		22	106
20/07/15	24/07/15	15			22		20		24		21	102
27/07/15	31/07/15	14			21		22		25		22	104
03/08/15	07/08/15	15			19		21		24		21	100
10/08/15	14/08/15	11			18		15		18	festa		62
17/08/15	21/08/15	10			19		17		20		18	84
24/08/15	28/08/15	12			18		19		21		19	89
31/08/15	04/09/15	11			19		20		22		21	93
07/09/15	11/09/15	13			18		23		24		19	97
14/09/15	18/09/15	16			23		21		25		22	107
21/09/15	25/09/15	15			21		22		26		20	104
28/09/15	02/10/15	16			22		23		24		21	106
05/10/15	09/10/15	17			21		22		25		20	105
12/10/15	16/10/15	16			20		21		24		22	103
19/10/15	23/10/15	14			21		23		22		21	101
26/10/15	30/10/15	15			22		21		25		23	106
02/11/15	06/11/15	16			20		22		24		22	104
09/11/15	13/11/15	14			22		23		22		21	102
16/11/15	20/11/15	15			23		21		24		22	105
23/11/15	27/11/15	16			22		20		25		21	104
30/11/15	04/12/15	15			21		22		23		22	103
07/12/15	11/12/15	14			festa		21		24		23	82
14/12/15	18/12/15	15			20		festa		23		22	80
21/12/15	25/12/15	14			19		22		festa		festa	55
28/12/15	01/01/16	12			21		23		festa		festa	56

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: 1258

Informazioni maggiormente richieste *	Numero richieste
Offerte di lavoro	793
Formazione e Concorsi	367
Impresa, Appuntamenti, Volontariato, altro	98

*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. 35**

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...)
346	225	30	29	62

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, soprattutto per l'accompagnamento alla ricerca di lavoro, la creazione di account di posta elettronica e il supporto all'invio di candidature. 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 **496**

(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 stata selezionato come banconista macellaio presso un supermercato di Monopoli;
- ❖ Una ragazza è stata selezionata come commessa presso un negozio di Monopoli con il progetto **Garanzia Giovani**;
- ❖ Diversi ragazzi che frequentano l'ufficio hanno trovato lavoro come addetti al volantinaggio;
- ❖ Una ragazza è stata selezionata come promoter, presso un noto centro commerciale;

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 carrellista/mulettista a Bari
- ✓ Corso per Guide Turistiche a Monopoli
- ✓ Corso di "Giornalismo digitale" a Bari
- ✓ Corso abilitante guida muletto a Bari
- ✓ Corsi gratuiti di lingue per disoccupati a Bari
- ✓ Corso in "Paghe e contributi" a Bari
- ✓ Corso on line di Euro-progettazione
- ✓ Corso e-learning di Alfabetizzazione sulle Infrastrutture Digitali

BANDI E CONCORSI

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

- ✓ Commissione Europea: concorso per assistenti all' infanzia
- ✓ Concorso europeo Best Farmer of the year
- ✓ 1000 borse di studio in Germania
- ✓ Concorso per 400 allievi agenti della Polizia Penitenziaria
- ✓ 16 OSS alla Asl di Taranto
- ✓ Borsa di studio per corso di inglese o spagnolo
- ✓ 6 Borse di studio per Master E Commerce a Milano
- ✓ Power2Innovate: call for ideas
- ✓ ASL BAT: 45 posti riservati a disabili
- ✓ Microimpresa al femminile
- ✓ 150 Infermieri a Taranto

- ✓ Selezione pubblica per 3 dipendenti alle Grotte di Castellana
- ✓ Marina Militare, bando VFP1 per 1500 volontari
- ✓ Azienda Sanitaria Locale BA: concorsi per 198 posti
- ✓ Presentazione progetti/eventi per il Comune di Barletta
- ✓ 61 Operatori ecologici a Pescara
- ✓ Borsa di studio "Pesca e mondo ittico"
- ✓ 65 laureati alla Banca d'Italia
- ✓ Concorso per 350 posti di magistrato ordinario
- ✓ INPS: bando per 900 medici

SEGRETERIA UNIVERSITARIA - TIROCINI

Nel trimestre in questione, lo sportello ha fornito informazioni e supportato **n.37** 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 quale 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 il lunedì, martedì e giovedì dalle 9.00 alle 12.00, nel semestre luglio/dicembre 2015 ha fornito assistenza a **46** utenti provenienti da Monopoli, Polignano a Mare, Conversano, Mola di Bari, Cisternino, Noci, Castellana Grotte, Locorotondo, Ostuni, Fasano, Martina Franca.

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 nello sblocco di alcune situazioni con il centro per l'impiego.

Lo sportello ha fornito inoltre supporto nella scelta delle Ats da parte dei ragazzi che hanno sottoscritto il patto di servizio con il centro per l'impiego.

ALFABETTIZZAZIONE 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 **262 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. 31** 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