

Spett.le Comune di Monopoli

c.a

Egr. Sindaco Dott. Emilio Romani

Egr. Dirigente Dott. Pietro D'Amico

Prot. 1203/2015

Bari, 02 marzo 2013

Oggetto: relazione attività Urp/Informagiovani da OTTOBRE a DICEMBRE 2014

Ill.mo Sindaco,

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

Relazione attività URP ottobre/dicembre 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 **665** utenti.

Nello stesso arco temporale, inoltre, sono state evase circa 369 richieste via mail e gestite circa 900 telefonate.

Settimana dal	al	lunedì		martedì		mercoledì		giovedì		venerdì		V	totale settimana	totale PROGRESSIVO
		AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM			
06/10/14	10/10/14	12		11		13		14	3	12			65	65
13/10/14	17/10/14	11		12		10		9	5	11			58	123
20/10/14	24/10/14	19		9		12		10	5	6			61	184
27/10/14	31/10/14	10		12		15		12	6	14			69	253
03/11/14	07/11/14	13		23		13		12	4	11			76	329
10/11/14	14/11/14	11		14		9		8	3	10			55	384
17/11/14	21/11/14	10		9		9		10	2	8			48	432
24/11/14	28/11/14	9		8		7		10	3	9			46	478
01/12/14	05/12/14	10		8		10		9	2	11			50	528
08/12/14	12/12/14	festa		11		8		11	3	10			43	571
15/12/14	19/12/14	7		festa		8		10	3	9			37	608
22/12/14	26/12/14	8		9		5		festa		festa			22	630
29/12/14	02/01/15	12		10		2		festa		11			35	665

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
06/10/14	10/10/14	35	5	3	5	4	3	10	65	65
13/10/14	17/10/14	28	8	2	4	3	4	9	58	123
20/10/14	24/10/14	31	7	3	8	2	5	5	61	184
27/10/14	31/10/14	33	8	4	7	4	7	6	69	253
03/11/14	07/11/14	37	6	5	10	2	8	8	76	329
10/11/14	14/11/14	26	4	3	6	3	6	7	55	384
17/11/14	21/11/14	20	3	4	5	2	7	7	48	432
24/11/14	28/11/14	19	5	2	6	3	5	6	46	478
01/12/14	05/12/14	23	6	4	4	4	6	3	50	528
08/12/14	12/12/14	20	4	2	5	2	8	2	43	571
15/12/14	19/12/14	19	2	2	3	1	6	4	37	608
22/12/14	26/12/14	11	1	1	2	1	5	1	22	630
29/12/14	02/01/15	12	2	1	6	3	7	4	35	665

Tra le maggiori attività svolte in questo periodo :

- Informazioni sul corso di formazione per l'identificazione dei funghi epigei spontanei
- Info e distribuzione modulistica per l'aggiornamento Albo dei Presidenti e Scrutatori di seggio elettorale
- Informazioni sulle modalità del versamento e sulle scadenze relative al tributo TASI
- Informazioni relative ai tributi TARES/TARI e IMU
- Informazioni e distribuzione modulistica sul bando di concorso per n.1 Istruttore direttivo Informatico
- Info e raccolta adesioni per la formulazione dell'elenco aperto guide turistiche residenti a Monopoli
- Informazioni sull'erogazione dei contributi libri di testo per l'anno scolastico 2014/2015
- Informazioni sulle manifestazioni natalizie
- Informazioni e distribuzione modulistica relative al bando per l'assegnazione di contributi ad integrazione dei canoni di locazione per le abitazioni
- 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 143 richieste di fruizione dei servizi:

Settimana dal	al	Assistenza pratiche	Raccolta reclami	Accesso atti	Partecipazione	Web Point	totale settimana	totale PROGRESSIVO
06/10/14	10/10/14	5	3			7	15	15
13/10/14	17/10/14	4	2			5	11	26
20/10/14	24/10/14	6	1		1	4	12	38
27/10/14	31/10/14	4	2		1	6	13	51
03/11/14	07/11/14	7	3			9	19	70
10/11/14	14/11/14	5	2			4	11	81
17/11/14	21/11/14	5	1			1	7	88
24/11/14	28/11/14	4	2		1	3	10	98
01/12/14	05/12/14	3	2			4	9	107
08/12/14	12/12/14	4	3			5	12	119
15/12/14	19/12/14	3	2		2	3	10	129
22/12/14	26/12/14	2	2			2	6	135
29/12/14	02/01/15	2	1		1	4	8	143

Aggiornamento della Rete Civica e social network:

A. Implementazione sito e manutenzione ordinaria

Attività di implementazione e manutenzione nel periodo in oggetto:

- pubblicate n. **109** 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. 70 nuove pagine/contenitori e relativi moduli:
 - Pagine servizio civile 2014
 - o Creazione nuova sezione Bilancio 2015 e pubblicazione relativi file
 - o Aggiornamento sezione tributi e tariffe
 - o Inserimento elaborati progettazioni Lavori Pubblici
 - o Aggiornamento nuova sezione relativa ai Servizi Scolastici

- Aggiornamento sezione “Trasparenza, valutazione e merito”: implementazione nuovi contenitori e dati esistenti;
- 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 Consiglio Comunale;
- Aggiornamento e nuove implementazioni su www.monopoliturismo.it, inserimento nuove pagine e modifica dati esistenti
- 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 “OTTOBRE-DICEMBRE 2014” (fonte: servizio di rilevazione statistica Google Analytics)

Relazione attività Centro Informagiovani Ottobre/Dicembre 2014

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

UTENZA: AFFLUENZA E BISOGNI INFORMATIVI

Lo sportello ha registrato in questi tre mesi un'ottima affluenza di utenti:
- totale ingressi n. **1099**

Settimana dal	al	lunedì		martedì		mercoledì		giovedì		venerdì		totale settimana
		AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	
06/10/14	10/10/14	15			19		17		24		16	91
13/10/14	17/10/14	16			21		17		23		19	96
20/10/14	24/10/14	18			20		19		24		20	101
27/10/14	31/10/14	21			19		17		22		18	97
03/11/14	07/11/14	17			20		18		25		19	99
10/11/14	14/11/14	15			18		20		23		24	100
17/11/14	21/11/14	16			23		17		24		22	102
24/11/14	28/11/14	17			21		18		25		19	100
01/12/14	05/12/14	18			19		16		26		19	98
08/12/14	12/12/14	festa			20		18		24		19	81
15/12/14	19/12/14	20			festa		18		25		21	84
22/12/14	26/12/14	5			4		festa		festa		festa	9
29/12/14	02/01/15	7			20		festa		festa		14	41

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	596
Formazione e Concorsi	429
Impresa, Appuntamenti, Volontariato, altro	104

*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...)
200	119	24	18	29

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 Luglio/Settembre sono stati inseriti **n.30** 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
(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:

- ❖ Ha seguito di una richiesta pervenuta da un privato una signora è stata selezionata come collaboratrice domestica;
- ❖ Diversi ragazzi che frequentano l'ufficio hanno trovato lavoro come addetti al volantaggio;
- ❖ Un ragazzo è stato selezionato da una ditta come operaio;

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:

- Master Executive in Europrogettazione a Trani ente L'Università Lum Jean Monnet
- Corsi di tedesco a Bari ente L'Associazione Culturale Italo-Tedesca
- Corso in EuroProgettazione - Barità informative Corso "Sicurezza generale sui luoghi di lavoro"
- Corso "Sicurezza generale sui luoghi di lavoro" L'ente di formazione professionale Pugliaformazione
- Corso di Perfezionamento in "Letteratura per l'Infanzia e Promozione della Lettura" Università degli studi di Foggia
- Corso per Addetto alle vendite a Molfetta Centro Studi Levante di Molfetta
- Corso per Tecnico delle attività ricettive a Conversano ente L'Epcpep
- Corso "Operatore lavorazione carni e salumi" a Bari
- Corso "Operatore lavorazione carni e salumi" a Bari
- 4 Corsi per Operatore Socio Sanitario a Bari
- Corso OSS a Locorotondo associazione Ploteurs
- Corso Tecnico della Gestione della Contabilità e del Bilancio a Bari ente Ges.For
- Corso per Tecnico dell'automazione dei processi produttivi a Bari ente Spegea
- Corsi di formazione per allievo cuoco e allievo tecnico ed elettronico Costa crociere
- Corso Operatore per contabilità di magazzino a Bari ente Associazione Kronos di Bari
- Corso Tecnico delle attività di analisi e monitoraggio di sistemi di gestione ambientale e del territorio ente Cсад
- Corso di panificazione e pasticceria ad Alberobello ente Eccelsa
- Short Master per Media Manager a Bari ente Unisco

BANDI E CONCORSI

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

- Bando COOPSTARTUP PUGLIA 2014: seconda Azione LEGACOOOP PUGLIA - COOPFOND
- Concorso per Agenti polizia municipale a Centola (SA)
- Concorso 300 allievi Marescialli nell'Arma dei Carabinieri ente Ministero della
- Concorso per 10 laureati in giurisprudenza contratti di apprendistato
- Concorso per 10 laureati in giurisprudenza contratti di apprendistato ente Rai Radiotelevisione Italiana S.p.A.

- Concorso per 22 Addetti Contact Center per AQP a Bari
- Concorso per 1 Istruttore direttivo informatico Comune di Monopoli
- Concorso per 60 Coadiutori e 35 Coadiutori ente Banca d'Italia
- Concorso per 31 Operatori Socio Sanitario in Umbria
- Concorsi per Educatori a Bari ENTE: COMUNE DI BARI
- Bando Culturability – spazi d'innovazione sociale ente Fondazione Unipolis
- Strategie di coesione sociale a favore dei giovani" AZIENDA: UNICREDIT S.P.A.
- 10 Borse da Google e Corriere della Sera ENTE: RCS Media Group -
- Concorso per 4 esperti per PugliaPromozione a Bari
- VFP1 2015 - Reclutamento 7000 volontari nell' E.I.
- Concorso Esperti bibliotecari per la Provincia di Foggia
- Concorso Save Town factory a Putignano ente Associazione Warrols,
- Concorsi 6 Educatori a Bari ente Istituto Comprensivo "San Giovanni Bari
- Concorso Pro-muovere il futuro: a call for ideas associazione Mecenate 90

SEGRETERIA UNIVERSITARIA - TIROCINI

Nel trimestre in questione, lo sportello ha fornito informazioni e supportato **n 40** 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 ottobre-dicembre 2014 ha fornito assistenza a **10 utenti** provenienti da Monopoli, Cisternino, Noci, Locorotondo, Castellana Grotte.

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.

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 **146 utenti**.

PORTALE CIVICO E PROFILO FACEBOOK

	<p>2 Progetti di Servizio Civile presso l'Università degli studi di Bari <i>Scadenza presentazione domanda di partecipazione entro e non oltre le ore 14.00 del 15 dicembre 2014.</i></p>
	<p>Recruiting Day settore della produzione a Bari <i>Portare il proprio curriculum vitae completo di fototessera il 27 novembre 2014, dalle ore 9.00 alle ore 13.00 in via De Giosa, 22 a Bari presso la filiale di Op</i></p>
	<p>Recruiting Day settore della ristorazione a Bari <i>Martedì 25 novembre 2014, dalle 9.00 alle 13.00 - Openjobmetis, via De Giosa 22, Bari</i></p>
	<p>Corso gratuito "Operatore grafico - Ind 2 Multimedia" - Cnipa Puglia - BARI (BA) <i>scadenza presentazione domanda 12 dicembre 2014</i></p>
	<p>Concorso pubblico per l'assunzione di 80 Coadiutori - Banca D'Italia <i>scadenza presentazione domanda entro le ore 18.00 dell' 11 dicembre 2014</i></p>
	<p><u>Acquedotto Pugliese 22 Addetti Contact Center part-time, di cui n. 6 riservati a disabili, di cui art. 1, c.1, L. 68/99</u> <i>scadenza invio domanda 20 novembre 2014</i></p>
	<p>Corso gratuito per OSS (Operatore Socio Sanitario) a Bari <i>La domanda di partecipazione entro le ore 12,30 del 19 novembre 2014.</i></p>

Nella pagina **Informagiovani** del Portale civico www.comune.monopoli.ba.it sono stati pubblicati nel trimestre in questione **n.21** 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