

Spett.le Comune di Monopoli

c.a

Egr. Sindaco Angelo Annese

Egr. Dirigente Dott. Pietro D'Amico

Prot. 2607/2018

Bari, 20 Luglio 2018

Oggetto: relazione attività Urp/Informagiovani da APRILE A GIUGNO 2018

Ill.mo Sindaco,

La presente relazione ha per oggetto le attività svolte nel periodo da **aprile a giugno 2018** nell'ambito dell'incarico affidato dal Comune di Monopoli alla Cooperativa Informa per la gestione del servizio URP/Informagiovani.

Relazione attività URP Aprile/giugno 2018

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 ottobre a dicembre per un totale di **582** utenti. Nello stesso arco temporale, inoltre, sono state evase circa **50** richieste via mail e gestite circa **800** telefonate.

Settimana dal	al	lunedì		martedì		mercoledì		giovedì		venerdì		totale settimana	totale PROGRESSIVO
		AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM		
02/04/18	06/04/18	8		10		6		5	1	7		37	592
09/04/18	13/04/18	11		6		7		9	2	8		43	635
16/04/18	20/04/18	7		6		10		5	2	6		36	671
23/04/18	27/04/18	11		8		festà		7	3	5		34	705
30/04/18	04/05/18	10		festà		10		8	3	6		37	742
07/05/18	11/05/18	12		7		10		7	5	11		52	794
14/05/18	18/05/18	13		10		9		7	5	10		54	848
21/05/18	25/05/18	11		6		8		7	4	12		48	896
28/05/18	01/06/18	15		12		7		9	5	6		54	950
04/06/18	08/06/18	11		10		7		8	3	5		44	994
11/06/18	15/06/18	12		7		12		8	5	7		51	1045
18/06/18	22/06/18	8		11		9		8	4	6		46	1091
25/06/18	29/06/18	13		8		6		9	3	7		46	1137

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
02/04/18	06/04/18	11	3	6	3	0	6	6	35	503
09/04/18	13/04/18	14	4	5	6	0	8	6	43	546
16/04/18	20/04/18	12	0	0	5	0	2	10	29	575
23/04/18	27/04/18	10	2	1	6	2	1	9	31	606
30/04/18	04/05/18	12	3	0	4	0	2	11	32	638
07/05/18	11/05/18	10	5	11	6	2	4	12	50	688
14/05/18	18/05/18	15	7	7	0	4	4	15	52	740
21/05/18	25/05/18	16	6	0	3	5	2	10	42	782
28/05/18	01/06/18	21	5	6	6	0	3	9	50	832
04/06/18	08/06/18	13	4	3	3	6	2	12	43	875
11/06/18	15/06/18	16	5	8	5	0	1	10	45	920
18/06/18	22/06/18	17	0	8	3	2	0	9	39	959
25/06/18	29/06/18	15	8	5	3	0	0	9	40	999

Tra le maggiori attività svolte in questo periodo :

- Informazioni su recapiti telefonici e orari di apertura al pubblico degli uffici comunali;
- Informazioni su tariffe, abbonamenti per aree di parcheggio e sosta a pagamento (aree blu);
- Informazioni per varchi elettronici Ztl;
- Informazioni sui servizi di trasporto urbani;
- Informazioni su contrassegno Parcheggio Disabili, Passo Carrabile e distribuzione modulistica;
- Informazioni relative ai tributi;
- Informazioni sulla raccolta differenziata porta a porta e su distribuzione sacchetti;
- 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 e supporto nella compilazione delle stesse.
- Compilazione e inoltro di reclami segnalati dai cittadini riguardo i disservizi comunali;
- Informazioni su eventi, appuntamenti e manifestazioni locali;
- Informazioni turistiche (mappe, info sulla città, ecc.);
- Distribuzione modulistica e iscrizione delle associazioni nel registro comunale;

In totale ci sono state **50** richieste di fruizione dei servizi:

Settimana dal	al	Assistenza pratiche	Raccolta reclami	Accesso atti	Partecipazione	Web Point	totale settimana	totale PROGRESSIVO
02/04/18	06/04/18	1	1				2	88
09/04/18	13/04/18						0	88
16/04/18	20/04/18	5	2				7	95
23/04/18	27/04/18	3					3	98
30/04/18	04/05/18	4		1			5	103
07/05/18	11/05/18	1	1		1		3	106
14/05/18	18/05/18						0	106
21/05/18	25/05/18	5	1				6	112
28/05/18	01/06/18	4					4	116
04/06/18	08/06/18	1					1	117
11/06/18	15/06/18	3	3				6	123
18/06/18	22/06/18	4	3				7	130
25/06/18	29/06/18	5	1				6	136

Alternanza Scuola_Lavoro:

L'Urp/Informagiovani, nel trimestre in questione ha ospitato **n. 7** giovani studenti del Liceo di Monopoli dell'Alternanza Scuola Lavoro, in particolare le operatrici della Cooperativa hanno supportato la Tutor comunale nelle attività di espletamento del progetto formativo-lavorativo dei ragazzi.

Progetto RED:

Lo sportello Urp/Informagiovani ospita per un tirocinio **n. 2** partecipanti al progetto RED, Reddito di dignità della Regione Puglia. I due, un signore e una signora, supportano le operatrici nelle operazioni di front office, soprattutto telefonico, per aiutare i cittadini nella compilazione della modulistica, alfabetizzazione informatica degli utenti e nelle verifiche e aggiornamenti delle sezioni del portale civico.

Aggiornamento della Rete Civica e social network:

A. Implementazione sito e manutenzione ordinaria

Attività di implementazione e manutenzione nel periodo in oggetto:

- Pubblicate n. **82** 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:
 - Controllo e aggiornamento 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 e Modulistica
 - 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 canali informativi (social network): aggiornamento delle pagine Facebook "Città di Monopoli" e "UrpMonopoli" e del profilo Youtube "Città di Monopoli".

B. Accessi al sito

Si allegano le statistiche di accesso al sito nel periodo in argomento, relative ai mesi "APRILE - GIUGNO 2018" (fonte: servizio di rilevazione statistica Google Analytics)

Relazione attività Centro Informagiovani Aprile/Giugno 2018

Siamo lieti di condividere con l'Amministrazione i dati relativi all'attività dello sportello Informagiovani nei mesi di **aprile/giugno 2018**:

UTENZA: AFFLUENZA E BISOGNI INFORMATIVI

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

- totale ingressi **n.1041**

Settimana dal	al	lunedì		martedì		mercoledì		giovedì		venerdì		totale settimana
		AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	
02/04/18	06/04/18	festa			19		18		20		15	72
09/04/18	13/04/18	14			16		17		19		14	80
16/04/18	20/04/18	12			18		15		21		17	83
23/04/18	27/04/18	15			19		festa		20		16	70
30/04/18	04/05/18	16		festa			18		22		17	73
07/05/18	11/05/18	14			15		17		19		18	83
14/05/18	18/05/18	15			16		19		18		14	82
21/05/18	25/05/18	13			17		16		20		15	81
28/05/18	01/06/18	14			15		17		21		16	83
04/06/18	08/06/18	15			16		18		19		17	85
11/06/18	15/06/18	13			17		16		20		18	84
18/06/18	22/06/18	14			19		15		18		16	82
25/06/18	29/06/18	12			18		17		19		17	83

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	353
Impresa, Appuntamenti, Volontariato, Turismo, altro	29

*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...)
300	212	14	36	38

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 trimestre sono stati: **89 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 31 maggio 2018 abbiamo ricevuto una richiesta di preselezione per n. 1 figura professionale di Lavapiatti per un noto Ristorante Hotel nel centro storico di Monopoli e proceduto all'invio di candidati da noi preselezionati rispondenti ai requisiti richiesti.
- ❖ In data 25 maggio 2018 abbiamo ricevuto una richiesta di preselezione per n. 1 figura professionali di Pizzaiolo per un Bar pizzeria di Monopoli e proceduto all'invio di candidati da noi preselezionati rispondenti ai requisiti richiesti.

- ❖ In data 24 maggio 2018 abbiamo ricevuto una richiesta di preselezione per n. 2 figure professionali di Chef a Parma e cameriere di sala a Londra i candidati hanno proceduto in autonomia a inviare il curriculum direttamente alle su dette attività;
- ❖ In data 21 maggio 2018 abbiamo ricevuto una richiesta di preselezione di n.5 figure di Pizzaiolo, barman e aiuto cucina per un Bar paninoteca, pizzeria del centro storico di Monopoli e proceduto all'invio di candidati da noi preselezionati rispondenti ai requisiti richiesti;
- ❖ In data 02 maggio 2018 abbiamo ricevuto una richiesta di preselezione per n.1 richiesta di bracciante agricola per la raccolta delle ciliegie in una azienda agricola di Conversano e 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 cat. prot "Addetto alla segreteria" a Bari
- Nuovi corsi Garanzia Giovani a Bari
- 20 consulenti e valutatori Family Audit
- Avvistamenti: Scuola di cinema a Bisceglie
- Corso online per Data Protection Officer, Manager Privacy e Privacy Specialist
- Master gratuito di II livello in "Internet of things and big data" a Genova
- Corso di perfezionamento gratuito "I MESTIERI DEL LIBRO" a Bari
- Corso Responsabile protezione Dati a Bari
- Corso SAP CONSULTANT gratuito a Bari
- Programma "Alitalia Giovani Piloti 2018"
- 3 Corsi ITS settore aerospaziale e nautico a Brindisi
- Corso in Procedure e Tecniche per il Commercio Estero a Foggia
- Corso gratuito di perfezionamento "Scrivere Cinema" a Lucca

BANDI E CONCORSI

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

- Bando per giovani imprenditori agricoli
- Comune di Bari: aggiornamento annuale della short list di avvocati
- Bando "Bari Blue Growth" per avviare 60 NEET alle professioni del mare
- InnovaPuglia Spa: short list di consulenti legali
- Ambito Territoriale di Putignano: selezione di 4 Assistenti Sociali
- 4 borse di ricerca per laureati pugliesi a Roma e Bruxelles
- Geometri a San Vito dei Normanni
- Ferrara: Concorsi per Insegnanti Scuola e Nidi
- Concorso Agenzia delle Entrate per 510 funzionari - Attività amministrativa tributaria
- Concorso Agenzia delle Entrate per 118 funzionari tecnici
- Concorso Agenzia delle Entrate per 20 funzionari esperti nelle analisi statistico-economiche

- Comune di Capri: Concorso per 8 Agenti di Polizia Municipale
- Concorso per 967 posti di consulente protezione sociale INPS
- Concorso ENAC per 20 posti di Ingegneri professionisti
- Erasmus+ Azione chiave 3: sostegno alle riforme delle politiche Inclusione sociale e valori comuni
- EACEA/16/2018 Programma Erasmus+, azione chiave 3: sostegno alle riforme delle politiche. European Youth Together
- Avviso di selezione pubblica di 169 profili professionali per il Comune di Napoli 137 OSS Ospedale Riuniti di Foggia
- 20 Infermieri a Modena
- 30 impiegati e assistenti ai programmi RAI 2018
- 32 Operatori prima infanzia e 8 Educatori a Bologna
- Bando di ammissione alla scuola di Restauro dei Beni Culturali a Roma e Matera
- Concorso, per titoli ed esami, per il reclutamento di 380 allievi finanziari
- Bando "Creative Living LAB. Qualità, creatività, condivisione"
- 50 Borse di studio per la Summer School a Roma
- 14 Assistenti Sociali a Ferrara
- Concorso per 5 posti di Istruttore Direttivo Servizi Educativi - Comune di Bari
- 35 unità di personale della Scuola
- 20 Tirocini formativi presso l'Anac a Roma
- 22 Agenti di Polizia al Comune di Milano
- Premio Berlino per giovani architetti italiani emergenti
- DiscoverEU: viaggia gratis in Europa
- 148 Ingegneri per il Ministero dei Trasporti
- Selezione pubblica di 22 Agenti di polizia municipale a Milano
- Concorso per 37 ostetriche a Potenza
- 11 Assistenti amministrativi alla ASL di Teramo

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 trimestre in questione ha supportato **n 89** 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 giovedì e venerdì dalle 9.00 alle 12.00, nel trimestre aprile/giugno 2018 ha fornito assistenza a **n.3 utenti** provenienti da Monopoli e da comuni limitrofi.

SPORTELLO EUROPEO

L'Informagiovani del Comune di Monopoli ha attivo il Servizio di MOBILITA' EUROPEA per divulgare le opportunità che l'U.E. mette a disposizione dei giovani e degli adulti. La collaborazione con alcune associazioni accreditate, consente inoltre di partecipare ai progetti di mobilità, mediante la candidatura di ragazzi. Nel periodo in questione sono state pubblicate sul sito, **n.8** opportunità tra Scambi giovanili culturali, progetti Sve (Servizio Volontario Europeo), ecc. Sono state fornite informazioni e contatti anche agli utenti che hanno richiesto di voler fare esperienza lavorativa all'estero.

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 **111 utenti**.

PORTALE CIVICO E PROFILO FACEBOOK

	<p>Ricerca urgente di una figura con conoscenza del programma Team System I cv devono pervenire entro il 22 maggio 2018</p>
	<p>Premi di studio "Matteo Fantasia e figlia Anna Maria" Presentare la domanda entro il 30 settembre 2018</p>
	<p>Lavoro per veterinari nel Regno Unito Inviare la propria candidatura entro il 31 maggio</p>
	<p>Il Mago di Oz Castellana Grotte organizza il corso di tutor dell'apprendimento Esperto in DSA E BES Per maggiori informazioni contattare "IL MAGO OZ" Castellana Grotte (Ba)</p>
	<p>Lavoro in Svezia per infermieri con il servizio Eures. Prevista formazione linguistica Inviare la propria candidatura entro il 31 maggio</p>
	<p>Futura, corsi di formazione gratuiti per disoccupati L'ente raccoglie le preadesioni per la misura regionale Mi formo e lavoro</p>
	<p>Lavoro stagionale sulle navi da crociera con Royal Caribbean in vari settori Scadenza: non indicata</p>
	<p>Corso di fotografia di primo livello - terza edizione Inviare la propria adesione entro e non oltre il 6 maggio</p>

Nella pagina **Informagiovani** del Portale civico www.comune.monopoli.ba.it sono stati pubblicati nel trimestre in questione **n.27** 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.
Carmen Bruno

Per ratifica
Maria Mastromarco