



**PIANO DI INFORMAZIONE
E COMUNICAZIONE INERENTE
LE AZIONI INFORMATIVE
E PUBBLICITARIE IN ATTUAZIONE
DEL REG. C.E. N. 1159/2000
A CURA DELLA REGIONE LOMBARDIA
SUGLI INTERVENTI
DI FONDO SOCIALE EUROPEO**

PIANO AZIONI 2003



INDICE

INDICE	1
INTRODUZIONE	2
CAPITOLO 1	3
<i>DOCUMENTO ILLUSTRATIVO</i>	3
FINALITÀ	3
OBIETTIVI	4
<i>Obiettivo generale</i>	4
<i>Obiettivo strategico</i>	4
CAPITOLO 2	5
<i>IL PIANO DI AZIONE PER L'INFORMAZIONE E LA PUBBLICITÀ</i>	5
LE TIPOLOGIE DI AZIONI PREVISTE	5
AZIONI DI INFORMAZIONE E PUBBLICITÀ ALL'INTERNO DI TUTTE LE MISURE	5
AZIONI PREVISTE	6
PUBBLICO DI RIFERIMENTO	6
ORGANISMI COMPETENTI	7
TEAM DI LAVORO	7
RESPONSABILE DEL PIANO	7
CRITERI PER LA VALUTAZIONE DELLE AZIONI	7
<i>BILANCIO DI PREVISIONE</i>	8
CAPITOLO 3	9
<i>GLI STRUMENTI OPERATIVI</i>	9
SPORTELLO INFORMATIVO FSE	9
HELP DESK	9
WEB INFORMATIVO	9
PROGRAMMA TELEVISIVO	122
INIZIATIVE PUBBLICITARIE	133
<i>Materiale informativo</i>	13
<i>Piano media</i>	13
SEMINARI/INCONTRI INFORMATIVI	13
NUMERO VERDE - CALL CENTER	13
PARTECIPAZIONE FIERE E MANIFESTAZIONI	14
SPORTELLO INFORMATIVO ITINERANTE/INFOPOINT PRESSO STAZIONI F.N.M.E/FS	14
RIVISTA/SUPPORTO INFORMATIVO	15
INDICATORI DI RISULTATO	15
MANUALE GRAFICO PER GLI OPERATORI	16
MANUALE/GUIDA	16
MANIFESTI	16
AZIONI E STRUMENTI	16
NEWSLETTER	16
INFORMAZIONE	17
SPORTELLO FSE NEWS	17
CONTACT NEWS	17
ALTRE INIZIATIVE PER MISURA	18
CAPITOLO 4	19
PIANO FINANZIARIO	19
<i>AZIONE PREVISTA</i>	20



INTRODUZIONE

Il Piano di Informazione e Comunicazione F.S.E 2003 si riferisce principalmente alla continuazione dei servizi avviati con azioni previste ed approvate con il Piano 2002.

I lavori seguiranno l'iter di aggiudicazione con gara pubblica.

Il piano di Informazione e Comunicazione 2003 è integrato con le azioni e strumenti previsti nel progetto "Altre azioni di comunicazione per misura".

Il presente documento è una proposta di Piano di Comunicazione e Informazione 2003 che in corso di attuazione potrà avere modifiche e/o aggiornamenti – previo parere del competente Team di Comunicazione e Informazione.



CAPITOLO 1

Documento illustrativo

PIANO DI COMUNICAZIONE INERENTE LE AZIONI INFORMATIVE E PUBBLICITARIE

Finalità

Le azioni informative e pubblicitarie sugli interventi del Fondo Sociale Europeo mirano ad aumentare la notorietà e la trasparenza dell'azione della Regione Lombardia e a dare un'immagine omogenea degli interventi in causa sul territorio regionale, al fine di contribuire alla realizzazione delle linee strategiche previste dal Programma Operativo Regionale:

- Contribuire all'occupazione dei soggetti in età lavorativa
- Promuovere l'integrazione nel mercato del lavoro delle persone esposte al rischio di esclusione sociale
- Sviluppare un'offerta di istruzione, formazione professionale e orientamento che consenta lo sviluppo di percorsi di apprendimento per tutto l'arco della vita, favorendo anche l'adeguamento e l'integrazione tra sistemi della formazione, istruzione e lavoro
- Sostenere le azioni di flessibilità del mercato del lavoro, promuovere la competitività e favorire lo sviluppo dell'imprenditorialità
- Migliorare l'accesso, la partecipazione e la posizione delle donne sul mercato del lavoro.

In particolare, le azioni di informazione e pubblicizzazione riguarderanno gli interventi previsti dal Quadro Comunitario di Sostegno (QCS) Obiettivo 3 e dal Piano Operativo Nazionale (PON) Azioni di Sistema Obiettivo 3.

La Regione Lombardia ha adottato un Programma Operativo per l'Obiettivo 3 del Fondo Sociale Europeo, nell'ambito del Quadro Comunitario di sostegno adottato dall'autorità di gestione nazionale dell'Obiettivo 3 per il Centro Nord, e approvato dalla Commissione Europea con decisione n° 1120 del 17 Luglio 2000.

Il quadro normativo di riferimento del Piano è rappresentato :

- dal Regolamento (CE) n° 1159/2000 della Commissione, relativo alle azioni informative e pubblicitarie a cura degli Stati membri sugli interventi dei Fondi strutturali.
- dal Regolamento (CE) n° 1260/1999 del Consiglio, recante disposizioni generali sui Fondi strutturali in quanto direttamente e specificatamente applicabile
- dal Regolamento (CE) n° 1784/1999 concernente il Fondo sociale Europeo
- dal Regolamento (CE) n° 1685/1999 concernente le spese ammissibili

Le azioni sono oggetto di esame e valutazione da parte del competente Comitato di Sorveglianza.

La Direzione Formazione, Istruzione e Lavoro tramite la sua Struttura Comunicazione e Informazione ha il compito di attuare un piano di comunicazione inerente il Fondo Sociale Europeo.



Obiettivi

Obiettivo generale

L'obiettivo generale è quello di attivare un circuito informativo diffuso, trasparente, efficace ed efficiente, in attuazione del Piano di Informazione e Comunicazione verso i cittadini, gli utenti, gli enti locali, secondo le direttive della Commissione Europea n° 1260/1999 e n° 1159/2000, secondo quanto indicato dal POR FSE Ob. 3 2000-2006, per assicurare la visibilità delle politiche strutturali comunitarie nel quadro della programmazione 2000-2006 .

Obiettivo strategico

Le azioni informative e pubblicitarie sugli interventi dei Fondi strutturali mirano ad aumentare la notorietà e trasparenza dell'azione dell'Unione Europea e a dare una immagine omogenea degli interventi.

Le azioni informative e pubblicitarie hanno lo scopo di:

1. Informare i potenziali beneficiari finali, destinatari delle misure, nonché le autorità regionali e locali e le altre autorità pubbliche competenti;
le organizzazioni professionali e gli ambienti economici;
le parti economiche e sociali;
le organizzazioni non governative, in particolare gli organismi per la promozione delle pari opportunità e quelli che operano per la tutela e il miglioramento dell'ambiente;
gli operatori o i promotori dei progetti.
2. Informare l'opinione pubblica sul ruolo svolto dalla Regione e dall'Unione Europea, in collaborazione con lo Stato, in favore dell'intervento e sui risultati ottenuti da quest'ultimo.



CAPITOLO 2

Il piano di azione per l'informazione e la pubblicità

Con riferimento al Programma operativo della Regione Lombardia e dei Regolamenti comunitari il Piano contiene, sull'esperienza e buona pratica dei precedenti anni 2001-2002.

- 1) Il piano di azione per l'informazioni e la pubblicità 2003 vuole continuare nelle principali azioni proposte nel 2001/2002.
- 2) Il Piano di Comunicazione e Informazione 2003 descrive le tipologie di azioni previste, la ripartizione finanziaria delle risorse, i soggetti responsabili e i sistemi di monitoraggio e valutazione delle azioni. Il piano prevede il finanziamento di iniziative di promozione e pubblicità per tutte le azioni dei vari assi. Tali attività vengono inoltre implementate all'interno del processo di miglioramento dei sistemi di monitoraggio, valutazione, informazione e controllo attraverso azioni di sensibilizzazione, informazione e pubblicità del Programma operativo.

Il contenuto delle azioni informative e pubblicitarie persegue i seguenti obiettivi:

- Garantire la trasparenza nei confronti dei potenziali beneficiari finali ed a ampliare al massimo l'informazione verso tutta l'opinione pubblica;
- contribuire allo sviluppo dell'occupazione favorendo l'impiegabilità, lo spirito imprenditoriale, la capacità di adattamento, le pari opportunità, nonché investire nelle risorse umane;
- indicare in modo chiaro le pratiche amministrative da espletare, i dispositivi per la gestione dei fascicoli, i criteri di selezione utilizzati nelle gare d'appalto e i criteri di valutazione degli interventi, nonché i nominativi dei referenti a livello nazionale, regionale e locale, ai quali ci si può rivolgere per ottenere spiegazione sul funzionamento degli interventi e sui criteri di ammissibilità;
- far sapere ai beneficiari che le azioni di formazione partecipano ad una iniziativa finanziata dall'Unione Europea nel settore della formazione professionale, dell'occupazione e dello sviluppo delle risorse umane.

Le tipologie di azioni previste

Le tipologie di azioni pubblicitarie e informative si sono distinte fra azioni relative al programma operativo della Regione (misura F2) e azioni sulle iniziative delle varie misure. Occorre tuttavia considerare la sinergia fra le due diverse tipologie che giustificano, peraltro l'opportunità di considerare l'impatto complessivo degli interventi pubblicitari con successive integrazioni e modifiche in corso lavori.

Gli interventi di informazione e pubblicità includono una serie di interventi volti a diffondere la conoscenza delle iniziative previste dal programma operativo e dei risultati delle stesse.

Azioni di informazione e pubblicità all'interno di tutte le misure

Sono oggetto di finanziamento le iniziative di informazione e pubblicità per tutte le azioni dei vari Assi, con particolare riguardo per le attività formative, di diffusione delle best practices, di disseminazione dei risultati (Workshop), e di presentazione degli studi e delle analisi. In esse s'intendono perseguire i seguenti obiettivi:



Garantire la trasparenza nei confronti dei potenziali beneficiari finali

- diffondere documenti;
- informare sull'andamento degli interventi;
- informare sull'attività di gestione, sorveglianza e valutazione.

Informare l'opinione pubblica

- Informare i beneficiari sul finanziamento comunitario dell'intervento;
- sensibilizzare sul ruolo dell'Unione Europea nella formazione professionale, nell'occupazione e nello sviluppo delle risorse umane;

Azioni previste

- 1) Messa a disposizione al pubblico del piano di comunicazione e informazione 2002/2003;
- 2) Indicazione sui manuali, bandi, pubblicazioni per la partecipazione al Fondo Sociale Europeo;
- 3) Informative sull'andamento degli interventi durante tutto il periodo di programmazione (avvio - conclusione dei progetti, indicatori di risultato, impatto,...) tramite: monitor web, sito <http://formalavoro.regione.lombardia.it>, pubblicazione bandi, Sportello FSE, Sito web;
- 4) Iniziative d'informazione sulla gestione, la sorveglianza e la valutazione degli interventi dei Fondi strutturali (chi fa e che cosa, chi controlla e come, quali sono gli esiti del controllo);
- 5) Informare su :le pratiche amministrative da espletare, i dispositivi per la gestione dei fascicoli, i criteri di selezione utilizzati nelle gare d'appalto, i criteri di valutazione degli interventi, i nominativi dei referenti a livello, regionale, locale ai quali rivolgersi per ottenere informazioni sugli interventi e sui criteri di ammissibilità (Uffici, sito internet, sportello, ecc.);
- 6) Divulgazione delle informazioni destinate ai potenziali beneficiari di un'azione di formazione, di occupazione ovvero di un'azione che rientra nel campo dello sviluppo delle risorse umane.
- 7) Informazione verso l'opinione pubblica sull'avvio degli interventi corsi forfettari, sul ruolo svolto dall'Unione Europea nel settore della formazione professionale, dell'occupazione e dello sviluppo delle risorse umane (trasmissione TV, bandi, articoli-speciali,,,,);
- 8) Informazione verso i beneficiari delle azioni di formazione che stanno partecipando ad una iniziativa finanziata dall'Unione Europea (TV, media, circolari);
- 9) Iniziative di supporto informativo sulle manifestazioni, riunioni, incontri dei comitati sorveglianza o inaugurazioni (Interviste TV, articoli, contatti...).

Pubblico di riferimento

Le azioni previste hanno avuto come principali referenti e come target di riferimento le seguenti tipologie di soggetti:

- i potenziali beneficiari;
- le autorità regionali e locali, le altre autorità pubbliche competenti;
- le organizzazioni professionali e gli ambienti economici ;
- le parti economiche e sociali;
- le organizzazioni non governative, in particolare gli organismi per la promozione delle pari opportunità e quelli che operano per la tutela e il miglioramento dell'ambiente;
- gli operatori e promotori dei progetti ;
- l'opinione pubblica.



Organismi competenti

Le azioni previste sono state coordinate e gestite dalla Struttura Comunicazione e Informazione della Direzione Formazione, Istruzione e Lavoro, su indicazioni generali del Team e della Direzione.

Il Responsabile del Piano di informazione e pubblicità FSE è il Dott. Arch. Giorgio Mezzasalma, Dirigente Struttura Comunicazione e Informazione della Direzione Formazione, Istruzione e Lavoro della Regione Lombardia.

E' stato approntato un servizio di monitoraggio e valutazione delle azioni di Comunicazione svolte, "Indicatori di Risultato" che permetterà di avere semestralmente una relazione con le risultanze delle azioni di comunicazione e informazione avviate e il gradimento dei servizi forniti ai cittadini..

Team di lavoro

Il Team di Lavoro verrà aggiornato e integrato con Decreto del D.D.G.

Il Team di lavoro è composto principalmente da professionisti interni e esterni, esperti in comunicazione e marketing, nella predisposizione di progetti FSE, in servizi di supporto al cittadino, in azioni informative e pubblicitarie.

Il team ha il compito di predisporre e verificare lo stato di attuazione del Piano di Informazione e Comunicazione 2000-2006 e relative azioni.

Il Coordinatore del Team è il Responsabile della Struttura Comunicazione e Informazione della Direzione Formazione, Istruzione e Lavoro.

Responsabile del piano

L'attività di informazione e pubblicità di competenza della Direzione Formazione, Istruzione e Lavoro della Regione Lombardia sarà realizzata di concerto con le strutture della Comunicazione della Regione e in collaborazione con le altre strutture regionali coinvolte.

Il responsabile del Piano è il Dott. Arch. Giorgio Mezzasalma, Dirigente della Struttura Comunicazione e Informazione della Direzione Formazione, Istruzione e Lavoro della Regione Lombardia.

Criteri per la valutazione delle azioni

Le informazioni relative allo stato di attuazione degli interventi e dei relativi strumenti informativi utilizzati, sono monitorate a campione dalla ditta SINERGIA "Indicatori di risultato" in coerenza con gli obiettivi di trasparenza e diffusione delle informazioni previste dai Regolamenti comunitari.

La valutazione delle azioni informative e pubblicitarie sono effettuate anche con il supporto di:

- indici di ascolto delle trasmissioni radiotelevisive;
- indice di diffusione delle pubblicazioni realizzate;
- rilevazione dei presenti alle manifestazioni organizzate (questionari).



Bilancio di previsione

Per la realizzazione del Piano di informazione e pubblicità sono stati stanziati 14.460.793 **€uro, pari** allo 0,97% del totale delle risorse del P.O.R.. 2000-2006.

Per il 2003 è previsto un budget pari a Euro 2.597.251,00

Con decreto n. 757 del 23/01/02 è stato approntato l'accertamento delle risorse finanziarie sui capitoli 2.1.5105 U.P.B. 2.1.50 e capitolo 2.1.5107 U.P.B. 2.1.50.



CAPITOLO 3

Gli strumenti operativi

Di seguito si riporta un breve report sulle azioni e strumenti operativi previsti dal Piano di Informazione e Comunicazione FSE 2003.

Sportello informativo FSE

Lo sportello informativo ha l'obiettivo di realizzare una rete estesa sul territorio della Regione Lombardia con il compito di pubblicizzare ed informare sul F.S.E., gli operatori, gli utenti e i mediatori sociali.

Si rimanda all'allegato per il dettaglio del progetto dello Sportello Informativo FSE 2003.

Allegato 1: Sportello Informativo FSE

Help Desk

Al fine di rispondere in modo adeguato e puntuale alle esigenze di consulenza e informazione degli operatori, è stato istituito un servizio ad hoc di Help Desk assegnato con gara pubblica alla Ditta Sinergia2000 di Milano.

L'ufficio ubicato a Milano, svolge azioni di supporto e consulenza ai funzionari interni alla Direzione, con esperti tecnico- amministrativo, tecnico della formazione qualità.

L'ufficio supporta il lavoro degli Sportelli informativi e degli uffici regionali con competenza sul FSE per far fronte alle diverse problematiche incontrate sui bandi e loro applicazione.

Questa Struttura si occupa di raccogliere tutti i quesiti posti dai chiamanti, dagli operatori del Call Center e da personale operante presso le Strutture della Regione Lombardia, e di discutere l'eventuale risoluzione con i funzionari o enti preposti.

Tutte le informazioni raccolte vengono poi ridistribuite attraverso l'uso della Posta Elettronica in modo da certificarne la validità, attraverso periodiche sessioni di training il personale operante nella funzione di Call Center aggiornato.

Il materiale informativo raccolto viene riorganizzato al fine di produrre documentazione utilizzabile all'occorrenza, e regolarmente aggiunto alle FAQ elaborate grazie al sistema di gestione delle chiamate.

Gli incontri effettuati dalla Struttura Help Desk con i funzionari operanti presso la Regione Lombardia generano analisi e discussione in varie materie legate alla tematica del Fondo Sociale Europeo.

Web Informativo

Lo scopo del "Sito FSE" è quello di dare massima visibilità ai bandi FSE e loro applicazione.

Garantire l'aggiornamento e la diffusione dei diversi documenti/direttive prodotti. Favorire l'utilizzo di MonitorWeb quale unico strumento per espletare le pratiche e la verifica sulla gestione, sorveglianza e iter dei progetti formativi.



Lo strumento di internet garantisce alcuni requisiti essenziali tra cui:

- Ricerca facilitata e guidata;
- Consultazione continua e mirata;
- Facilità di aggiornamento dei contenuti e documenti;
- Contenuti multimediali (Immagini, testi, video, link,...).

Con l'utilizzo della rete Internet viene facilitato il compito di una informazione capillare e diffusa verso i diversi target: pubblici e privati, opinione pubblica e operatori.

Il sito Regionale studiato, realizzato e gestito da un gruppo di lavoro interno alla Direzione, è implementato e costantemente aggiornato dalla ditta COAS srl di Milano.

Il sito FSE ad oggi è stato visitato da oltre 270.000 utenti.

Il sito web F.S.E prevede :

- una pagina introduttiva con titolo e slogan ;
- i loghi ufficiali : Regione, Ministero e U.E;
- un link alla presentazione istituzionale (Assessore);
- un pulsante di ingresso alle pagine;

Le diverse aree previste saranno indirizzate a :

- Operatori
- Utenti finali
- Mediatori sociali;

Le informazioni riguardano principalmente :

- Documentazione di supporto
- Indirizzi Sportelli informativi
- Link istituzionali
- Rubrica Domanda e Risposta
- Modulistica tipo

Inoltre sono presenti pagine di supporto quali:

- FAQ
- Motore di ricerca
- Download
- Area tecnica

L'area operatori prevede :

- le modalità di accesso ai finanziamenti,
- la modulistica prevista,
- la legislazione, i decreti e le circolari utili.

L'area documentale contiene :

- Regolamento quadro;
- Regolamento F.S.E ;



- Regolamento spese ammissibili;
- Regolamento Informazione e Pubblicità;
- Regolamento antifrode;
- POR;
- Quadro Comunitario di Sostegno;
- Complemento di Programmazione;
- Bando/Circolare.

Sono state inoltre realizzate nuove aree- integrate con nuove informazioni

- Area Operatori :

- I file che non facevano parte di documentazione e modulistica sono stati separati in tre blocchi per facilitarne l'accesso da parte degli utenti :

- Bandi
- Graduatorie
- Comunicazioni

- Area Destinatari : Link alle FAQ per Form invio domande al callcenter

- Area Tecnica : Link alle FAQ per Form invio domande al callcenter

- Area Mediatori Sociali : interamente attivata

- Form invio richieste al callcenter
 - Elenco contatti riservati ai mediatori sociali per intercomunicazione diretta
- con strutturazione in
 - Mediatore
 - "Sub-Mediatori", ovvero componenti il mediatore
 - Riferimenti (persone)
- Forum (non mediato) per discussione tra mediatori

- Area FAQ :

Le faq vengono ora ordinate, all'interno di ciascun blocco, per data (in cima le più recenti).

E' presente inoltre il link alla pagina dei supporti, cioè la parte di indirizzario dei Mediatori Sociali visibile all'utenza normale.

- Motore di ricerca : nessuna modifica visibile, ma agisce su un range più vasto di documenti e faq.

- Pagina dei supporti : contiene il form per l'invio di richieste al callcenter per operatori e destinatari.

- Sportello FSE news : contiene i file pdf dei numeri con uscita quindicinale



Programma Televisivo

E' stato realizzato un programma televisivo "AP Astenersi Perditempo" che ha svolto una funzione di informazione e crescita di conoscenza del FSE, dei corsi e del ruolo svolto della Unione Europea. La capillare diffusione sulle principali reti locali in differenti giorni e orari ha portato ad una buona conoscenza del FSE e gradimento della trasmissione.

E' stato un modo per garantire un efficace sistema di interazione tra il livello istituzionale e i soggetti interessati ai singoli interventi del F.S.E. (operatori) attraverso, il grande pubblico(destinatari).

Sono state realizzate n. 24 trasmissioni viste da oltre 160.000 utenti medi per puntata.

La trasmissione AP "Astenersi Perditempo" è stata trasmessa dalle seguenti emittenti:

Febbraio-Maggio 2002

EMITTENTI		
ANTENNA 3	MERCOLEDI	ALLE ORE 23,15
TELELOMBARDIA	VENERDI	ALLE ORE 18,30
TELEUNICA/TELEVALTELLINA	VENERDI	ALLE ORE 18,30
TELENOVA	VENERDI	ALLE ORE 19,45
TELEREPORTER	SABATO	ALLE ORE 19,30
SEI MILANO	GIOVEDI'	ALLE ORE 19,30
TELECITY / ITALIA7	DOMENICA	ALLE ORE 18,30
BERGAMOTV	SABATO	ALLE ORE 19,30
MANTOVATV	VENERDI'	ALLE ORE 19,45
TELETUTTO	SABATO	ALLE ORE 19,30
RETE 55	SABATO	ALLE ORE 19,30

L'ottimo successo consiglia di proseguire con una trasmissione o speciali sul tema del lavoro, formazione integrata e formazione FSE.



Iniziative pubblicitarie

Materiale informativo

Verrà predisposto materiale informativo quale: depliant informativi, questionari, da distribuire presso gli sportelli informativi territoriali e durante gli eventi/fiere/manifestazioni a cui la Direzione parteciperà.

Piano media

Con Maggio 2002 il principale e unico canale di comunicazione verso gli Enti/operatori/utenti sono stati i media/giornali.

A tal fine è molto importante mantenere e sviluppare il piano di informazione e pubblicità dei bandi e loro finalità, attraverso l'uscita sui principali quotidiani nazionali, regionali e locali e garantire un'informativa tramite speciali su settimanali e riviste di settore.

Le testate da utilizzare sono oltre 50 (quotidiani nazionali, regionali, locali, settimanali, riviste..)

Seminari/Incontri Informativi

Verranno organizzati seminari informativi per gli operatori allo scopo di illustrare e approfondire le indicazioni per la predisposizione e presentazione dei progetti di formazione cofinanziabili con il Fondo Sociale Europeo, Obiettivo 3 e relative misure.

Gli incontri saranno pubblicizzati con invito personalizzato agli operatori del settore.

L'incontro si svolgerà a Milano o altro luogo ritenuto idoneo in spazio adeguato all'affluenza prevista e si articolerà nell'arco di una giornata dalla ore 9,00 alle ore 18,00 con il seguente programma:

ore 9,00 – 13,00 incontro assembleare con esperti del Ministero della Regione, dell'assistenza tecnica.

ore 14,30 – 18,00 incontro di approfondimento.

Durante il Seminario verrà distribuito materiale informativo e di supporto a tutti i partecipanti.

Numero verde - Call Center

Dal gennaio 2002 è attivo un numero verde 800 447.110 di servizio sul Fondo Sociale Europeo e relativi corsi.

Ad oggi è stato utilizzato da circa 20.000 utenti.

Dopo la fase di start-up, il Call Center ha proseguito le proprie attività, sviluppando sessioni interne di formazione per apprendere tutti i concetti e le nozioni necessarie all'adempimento del servizio, tramite incontri dedicati con i funzionari competenti per ogni singola misura. Il personale del Call Center ha completato il percorso formativo.



Tutti gli operatori sono stati opportunamente preparati su tutte le tematiche relative alla presentazione dei bandi in uscita e hanno incominciato ad allinearsi con ulteriori approfondimenti sulle risoluzioni ai quesiti posti dagli enti attuatori in merito alle diverse procedure.

Sono state svolte sessioni di formazione interna circa gli argomenti inerenti la certificazione intermedia e finale della spesa, ai diversi bandi e documenti emessi.

L'attività di Call Center consiste in:

- richiamare la persona interessata fornendo nel minor tempo possibile la risposta qualora non fosse possibile rispondere immediatamente, a causa della complessità del quesito;
- rivolgere particolare cura ed attenzione ai destinatari della formazione, prevalentemente giovani disoccupati, nei confronti dei quali gli operatori del Call Center FSE si pongono come "orientatori" al fine di proporre l'azione formativa di maggior interesse;
- rispondere prontamente anche a mezzo e-mail a tutti gli interrogativi proposti tramite un apposito form posto sul sito istituzionale della Direzione, che permette l'inoltro delle richieste ad uno specifico indirizzo di posta elettronica.

Infine, tutte le chiamate ricevute vengono registrate per fini statistici e di raccolta dati, tutte le domande e risposte sono state riorganizzate al fine di produrre documenti aggiornati da distribuire sia agli operatori che alla struttura della Regione Lombardia per produrre F.A.Q. (Frequently Asked Questions).

Partecipazione Fiere e Manifestazioni

E' prevista la partecipazione a fiere, manifestazioni, eventi secondo un calendario predisposto e approvato dal Team e dal competente Comitato Editoria e Immagine, selezionando target ed evento, dove verrà diffuso materiale informativo FSE e verrà attivato uno sportello informativo per il pubblico.

Ad ogni manifestazione/evento sarà distribuito materiale informativo sul FSE e relativi corsi.

E' stato predisposto e verrà diffuso un questionario di rilevazione del servizio informativo offerto.

Sportello informativo itinerante/Infopoint presso Stazioni F.N.M.E./FS

Lo Sportello informativo itinerante, svolge sulle tratte FNME funzioni di punto informativo per la comunicazione e diffusione delle diverse informative in merito ai bandi F.S.E. e relative misure.

Lo Sportello è realizzato utilizzando un vagone, totalmente personalizzato FSE con lo slogan della campagna "Crea il tuo lavoro" e i loghi istituzionali di Regione, Ministero, Unione Europea, Fondo Sociale Europeo.

Verranno proposti Info-Points presso le principali stazioni delle tratte regionali.

E' previsto l'allestimento interno al vagone con pendoli illustrativi.

Il vagone sarà visibile e usufruibile per un vasto pubblico di viaggiatori (88.000.000 passeggeri anno - dati F.N.M.E.).



Rivista/Supporto Informativo

E' prevista la realizzazione di una rivista (100 pagine 4 colori 6.000 copie) di approfondimento delle tematiche inerenti il F.S.E., la formazione, il lavoro, l'orientamento e l'accREDITamento.

La rivista vuole riproporre il contenuto dei "Quaderni della Formazione" ed è rivolta ad un target alto: U.E., Ministeri, Province, Università, Centri Studi, Associazioni di categoria e Sindacati, ecc.. L'obiettivo è approfondire tematiche inerenti il lavoro e la formazione, con il fine di contribuire ed allargare il dibattito tra Regione, Parti sociali, Enti/operatori, Università, Ministero, U.E.

La rivista potrà allegare speciali e avrà una uscita quadrimestrale.

Indicatori di risultato

Si è chiusa la fase di realizzazione di metriche di processo e di prodotto sull'efficienza ed efficacia delle azioni di Comunicazione e Informazione avviate e da condurre. Con lo studio indicatori di risultato sull'impatto delle azioni di comunicazione e loro risultanze è utile monitorare e programmare le prossime azioni di comunicazione e informazione.

Con il piano 2003 è importante misurare e monitorare mediante indicatori i vari processi che concorrono all'erogazione del servizio e della prestazione comporta la possibilità di "guidare" al meglio l'organizzazione.

L'insieme di indicatori presi a riferimento sono riconducibili a quelli già individuati nella preanalisi e a quelli che verranno definiti durante lo studio, e comunque riconducibili alle seguenti due macro categorie:

- ❑ Efficacia del servizio
- ❑ Efficienza del servizio.

L'analisi dei dati deve fornire informazioni in merito a:

1. soddisfazione del cliente;
2. conformità ai requisiti del prodotto/servizio;
3. caratteristiche ed andamento dei processi e dei prodotti/servizi, incluse le opportunità per azioni preventive ed il raggiungimento degli obiettivi (nel nostro caso le campagne e/o le azioni svolte attraverso la pubblicità e gli altri strumenti hanno raggiunto i risultati attesi? Oppure quali risultati hanno raggiunto?);
4. fornitore:

In un Sistema Qualità efficace la valutazione di indicatori specifici (Outcomes Research) rappresenta quindi un momento fondamentale per il miglioramento dei servizi finali.



Manuale grafico per gli operatori

E' stato definito un documento che illustra le linee guida e gli standard per la realizzazione da parte dei beneficiari degli avvisi pubblici, con la definizione di format per uscite sui media: giornali, Tv, radio, etc. e per la predisposizione di materiale informativo: depliant, brochure, locandine, etc, di cui è prevista una ristampa con gli aggiornamenti.

Manuale/Guida

E' stato realizzato un manuale per gli enti/operatori e per gli addetti agli sportelli informativi (Funzionari regionali, Spazio Regione, Associazioni di categoria, ecc.) Il manuale contiene le buone prassi attuate fino al 2000, le FAQ più significative, le indicazioni operative necessarie per la predisposizione dei progetti formativi FSE, è prevista una ristampa con gli aggiornamenti.

Manifesti

Sono previsti manifesti pubblicitari.

Il manifesto sarà affisso presso le hall e sulle corsie delle stazioni ferrovie Nord Milano negli allestimenti delle fiere, manifestazioni organizzate, eventi e altre iniziative che verranno promosse e/o assunte dalla Direzione Formazione, Istruzione e Lavoro.

Sono previsti altri strumenti di informazione al pubblico quale, esempio: un display cartonato con i soggetti prescelti per la campagna da collocare presso i principali cinema lombardi o altri luoghi di alta frequenza che verranno individuati.

Azioni/Strumenti

Sono previsti strumenti mirati per la promozione e l'informazione delle diverse azioni e misure relative al Fondo Sociale Europeo, previa verifica ed approvazione con il competente Team.

Materiale Informativo/Promozionale

E' previsto materiale editoriale per la diffusione delle informazioni mirate alle azioni, alle attività ed agli obiettivi (depliant, brochure, locandine, ecc) del piano F.S.E. previa verifica ed approvazione con il competente Team.

News Letter

La Struttura Comunicazione e Informazione ha attuato con la collaborazione del Team di Comunicazione alcuni strumenti di comunicazione interna ed esterna , che di seguito vengono evidenziati.



"InFormazione"

News bimensile, registrato al Tribunale di Milano n. 105 del 18/02/02, contiene informative sul F.S.E. sviluppa i temi del lavoro, formazione, istruzione in lombardia. La News è composta di 16 pagine, 4 colori, con una tiratura di oltre 3.000 copie, uscita bimestrale.

Target: Operatori, Enti, Parti sociali, Associazioni, Province, Centri per l'impiego, Spazio regione, Sportelli informativi,.....

Il livello di gradimento è alto. Il Team di Comunicazione ha consigliato la sostituzione del formato con uno più maneggevole.

Lo strumento è stato realizzato da AB Comunicazione di Milano con la collaborazione della Struttura Comunicazione e Informazione della Direzione Formazione, Istruzione e Lavoro.

Visto la validità dello strumento si propone la continuità del servizio per l'anno 2003.

"Sportello Fse News"

Sportello FSE News è un notiziario interno della Direzione con il compito di informare mensilmente gli operatori e i supporti informativi (funzionari regionali, sportellisti spazio regione, sportello FSE, Associazioni di categoria, ecc.) sulle principali azioni direttive inerenti i bandi di prossima uscita di supporto al servizio di Sportello FSE.

Ripropono le principali FAQ e le problematiche emerse nel mese al fine di facilitare la comprensione dei bandi e uniformare l'informativa in merito.

Il primo numero è uscito all'inizio del mese di Maggio 2002.

La News " è composta da 4 pagine in bianco e nero, formato A4, tiratura 500 copie (400 b/n – 100 colori).

La News viene distribuita c/o gli Sportelli Informativi Territoriali FSE e via e-mail a tutti gli operatori /enti/associazioni/mediatori sociali (1.500 indirizzi circa).

Lo strumento è totalmente realizzato all'interno della Direzione con la collaborazione dei referenti per ogni misura e i responsabili dello Sportello Informativo, Programmazione FSE, Comunicazione, Informazione. Ad oggi sono stati realizzati n. 5 numeri.

"Contact News"

House organ interno della Direzione ha lo scopo di informare settimanalmente sui temi della inerenti la formazione, il lavoro e il Fondo Sociale Europeo. Esce il giovedì.

La prima uscita della news è stata con il giugno 2001, ad oggi sono stati prodotti n. 55 numeri.

La News viene trasmessa solo via e-mail a circa 1.000 utenti tra cui: i colleghi della Direzione, le segreterie particolari degli Assessorati e Direzioni Generali, Province, mediatori sociali, consiglieri regionali, componenti Comitato e CRPL, ecc.



Lo strumento è utile e gradito. Mantiene costante il rapporto informativo con i propri utenti al fine di aggiornarli sulle novità e iniziative attuate o a cui partecipa la Direzione/Regione.

La News è realizzata da personale interno con il coordinamento della Struttura Comunicazione e Informazione, U.O. Comunicazione e la collaborazione dei diversi dirigenti e funzionari della direzione.

ALTRE INIZIATIVE PER MISURA

Si è svolta e conclusa la procedura aperta per il servizio di attività di Comunicazione e Informazione sulle misure relative al POR ob. 3 FSE.

La gara si è svolta in 3 sedute pubbliche 24/07/02 – 20/02/2002 – 16/10/2002.

La gara ha visto ammesse 12 aziende su 13 partecipanti.

La commissione ha formulato una graduatoria finale che ha visto come vincitrice la ditta: costituenda ATI CASSIOPEA PROMOTION s.r.l. – A.B. COMUNICAZIONI s.r.l. con punti 88,00/100.

La ditta vincitrice sta predisponendo il piano di dettaglio che comprenderà:

- convegno (Milano)
- n. 6 seminari (Milano, Pavia, Brescia, Bergamo, Varese, Como-Lecco)
- newsletter (InFormazione)
- affissioni (tram, jumbotram, ecc.)
- campagna stampa
- televideo
- infopoint regionali
- leaflet
- gadgets
- smart personalizzata (convegni, seminari, eventi)



CAPITOLO 4

PIANO FINANZIARIO

Il Piano di Comunicazione e Informazione è finanziato con i fondi FSE Misura F2 e altre misure prevede una stima di costi per azioni di informazione e pubblicità pari all'0,97% delle risorse assegnate dal POR.

Il costo delle azioni di comunicazione e Informazione per l'anno 2003 è quantificato in **€uro** 2.597.251,00 Iva compresa, s.& o.

Con decreto n. 757 del 23/01/02 è stato approntato l'accertamento delle risorse finanziarie sui capitoli 2.1.5105 U.P.B. 2.1.50 e capitolo 2.1.5107 U.P.B. 2.1.50.

Si rimanda alla tabella seguente per il dettaglio della azioni previste, il budget analitico per azione e i relativi tempi di attuazione.



PIANO COMUNICAZIONE FSE 2003 BUDGET PREVISTO
MISURA F2 E ALTRE MISURE POR 2000/2006
CAP. 5063 RL 11% CAP. 5106 FRN 44% CAP. 5108 FSE 45%

AZIONE PREVISTA	BUDGET 2003 €URO	TEMPI PREVISTI
SPORTELLO INFORMATIVO	396.697,00	NOV 2002 – OTT 2003
SPORTELLO INFORMATIVO ITINERANTE / INFOPOINT	85.000,00	GEN 2003 – DIC 2003
SITO INFORMATIVO	60.033,00	GEN 2003 – DIC 2003
HELP DESK	86.000,00	GEN 2003 – DIC 2003
NUMERO VERDE	130.000,00	GEN 2003 – DIC 2003
INDICATORI DI RISULTATO/OSSERVATORIO	52.000,00	GEN 2003 – DIC 2003
TRASMISSIONE TV	150.000,00	FEBB 2003 - APRI 2003
SPOT TV	77.480,00	FEBB 2003 - APRI 2003
INIZ. INFO-CINE	103.291,00	FEBB 2003 - APRI 2003
AFFISSIONI/MANIFESTI	85.200,00	FEBB 2003 - APRI 2003
COORDINAMENTO GRAFICO	10.200,00	GEN 2003 – GIU 2003
MANUALE OPERATORI/GRAFICO	15.328,00	FEBB 2003 – MAR 2003
RIVISTA	131.646,00	APR –AGO –DIC 2003
FIERE E MANIFESTAZIONI	135.805,00	FEB-MAR-APR-GIU-OTT-NOV- DIC 2003 –
AZIONI/STRUMENTI	20.804,00	FEB-MAR-APR- 2003
GIORNALI/QUOTIDIANI/RIVISTE	380.200,00	GEN 2003 – DIC 2003
MATERIALE INFORMATIVO/PROMOZIONALE	103.291,00	GEN 2003-DIC. 2003
ALTRE INIZIATIVE PER MISURA	574.276,00	GEN 2003 – DIC 2003
TOTALE	2.597.251,00	



ALLEGATO A.1

AZIONI DA CONDURRE E TIPOLOGIA DI INTERVENTO

AZIONE DA CONDURRE	<u>PUBBLICO DI RIFERIMENTO</u>	CANALI	STRUMENTI OPERATIVI	DESCRIZIONE	STRUMENTI	ELENCO STRUMENTI	TEMPI PREVISTI
Rendere pubblico il Piano di Comunicazione indicando la partecipazione del Fondo Sociale Europeo e metterlo a disposizione degli interessati;	Gli operatori e promotori dei progetti; Le autorità regionali e locali, le altre autorità pubbliche competenti; Le organizzazioni professionali e gli ambienti economici; Le parti economiche e sociali.	Prodotti Informatici Mass media Prodotti cartacei Iniziative Mailing	Sito web F.S.E. Comunicati Stampa News Letter Incontri/Seminari Lettera/Circolare	Sito Informativo con FAQ Azioni di informazione tramite i mass media per target e misura (3.000 copie) Incontri di presentazione e illustrazione Informativa	a-q-s-v-m	a) Sito web F.S.E. b) Trasmissioni TV c) Fiere/Eventi d) Messaggi/TV e) Pendolo illustrativo f) Depliant g) Affissioni h) Sportello Informativo <u>i) Call Center</u> <u>l) Comunicati Stampa</u> m) Interviste TV n) Brochure+ lettera <u>o) Manuale Pubblicitario</u> p) News Letters q) Folder /questionario/materiale informativo r) Seminari s) Altri "media" di massa <u>t) Giornali</u> <u>u) Circolare/Comunicati</u> <u>v) Manuale Operativo</u>	Dicembre 2003



ALLEGATO A.2

AZIONI DA CONDURRE E TIPOLOGIA DI INTERVENTO

AZIONE DA CONDURRE	<u>PUBBLICO DI RIFERIMENTO</u>	CANALI	STRUMENTI OPERATIVI	DESCRIZIONE	STRUMENTI	ELENCO STRUMENTI	TEMPI PREVISTI
Informare in modo esauriente sull'andamento degli interventi durante tutto il periodo di programmazione (avvio-conclusione dei progetti, indicatori di risultato, impatto,..)	I potenziali beneficiari; Le organizzazioni professionali e gli ambienti economici; Le organizzazioni non governative, in particolare gli organismi per la promozione delle pari opportunità e quelli che operano per la tutela e il miglioramento dell'ambiente; Le autorità regionali e locali, le altre autorità pubbliche competenti; Le parti economiche e sociali; Gli operatori e promotori dei progetti	Prodotto informatico Mass Media Informazione diretta Numero verde. Prodotti cartacei	Sito web F.S.E. TV, Quotidiani Sportello informativo Numero verde Brochure/News Letters	Sito Informativo con Faq Azioni di informazione tramite i mass media per target e misura Servizio di informazione al pubblico e operatori presso sportelli: Cardano, Stap territoriali, Province, e sportello itinerante su carrozza e stazioni ferroviarie (i dati vanno monitorati con opportuni strumenti di rilevazione) Servizio di numero verde (i dati vengono monitorati con opportuni strumenti di rilevazione)	a-b-i-l-v	a) Sito web F.S.E./Monitor Web b) Trasmissioni TV c) Fiere/Eventi d) Messaggi/TV e) Pendolino f) Depliant g) Affissioni h) Sportello Informativo <u>i) Call Center</u> <u>l) Comunicati Stampa</u> m) Interviste TV n) Brochure+ lettera <u>o) Manuale Pubblicitario</u> p) News Letters q) Folder /questionario -materiale informativo r) Seminari s) Altri "media" di massa <u>t) Giornali</u> <u>u) Circolare/Comunicati</u> <u>v) Manuale Operativo</u>	Dicembre 2003



ALLEGATO A.3

AZIONI DA CONDURRE E TIPOLOGIA DI INTERVENTO

AZIONE DA CONDURRE	<u>PUBBLICO DI RIFERIMENTO</u>	CANALI	STRUMENTI OPERATIVI	DESCRIZIONE	STRUMENTI	ELENCO STRUMENTI	TEMPI PREVISTI
Attuare iniziative d'informazione sulla gestione, la sorveglianza e la valutazione degli interventi dei Fondi strutturali.	Le autorità regionali e locali; le altre autorità pubbliche competenti; Le organizzazioni professionali e gli ambienti economici; Le parti economiche e sociali; Le organizzazioni non governative, in particolare gli organismi per la promozione delle pari opportunità e quelli che operano per la tutela e il miglioramento dell'ambiente; Gli operatori e promotori dei progetti	Prodotti Informatici Iniziative cartacee Mailing List	Sito web F.S.E. Lettera/Circolare Incontri/Seminari Contact News	Sito Informativo con FAQ con strumenti di controllo e di gradimento (monitoraggio) - Informativa diretta a soggetti/operatori - Servizio di informazione al pubblico e operatori presso sportelli Cardano i e Stap con strumenti di controllo di gradimento (monitoraggi) Incontri di presentazione e illustrazione FSE Invio settimanale e-mail	a-i-l-o-q-s-u	a) Sito web F.S.E./Monitor Web b) Trasmissioni /TV c) Fiere/Eventi d) Messaggi/ /TV e) Pendolino f) Depliant g) Affissioni h) Sportello Informativo <u>i) Call Center</u> <u>l) Comunicati Stampa</u> m) Interviste TV n) Brochure+ lettera <u>o) Manuale Pubblicitario</u> p) News Letters q) Folder /questionario -materiale informativo r) Seminari s) Altri "media" di massa <u>t) Giornali</u> <u>u) Circolare/Comunicati</u> <u>v) Manuale Operativo</u>	Dicembre 2003



ALLEGATO A.4

AZIONI DA CONDURRE E TIPOLOGIA DI INTERVENTO

AZIONE DA CONDURRE	<u>PUBBLICO DI RIFERIMENTO</u>	CANALI	STRUMENTI OPERATIVI	DESCRIZIONE	STRUMENTI	ELENCO STRUMENTI	TEMPI PREVISTI
Informare sulle pratiche amministrative da espletare, i dispositivi per la gestione dei fascicoli, i criteri di selezione utilizzati nelle gare d'appalto, i criteri di valutazione degli interventi, i nominativi dei referenti a livello regionale, e locale ai quali rivolgersi per ottenere informazioni sugli interventi e sui criteri di ammissibilità, sportello ecc.	Le autorità regionali e locali; Le altre autorità pubbliche competenti; Le organizzazioni professionali e gli ambienti economici; Le parti economiche e sociali; Le organizzazioni non governative, in particolare gli organismi per la promozione delle pari opportunità e quelli che operano per la tutela e il miglioramento dell'ambiente; Gli operatori e promotori dei progetti	Prodotti Informatici Sportello Informativo Help Desk	Sito web F.S.E. Informazione diretta Uffici di consulenza	Sito Informativo con Faq Punto Informativo/Front Office Servizio Help Desk di supporto al lavoro degli sportelli Informativi territoriali Stap	a-i-l-p-s-v	a) Sito web F.S.E./Monitor Web b) Trasmissioni TV c) Fiere/Eventi d) Messaggi/TV e) Pendolino f) Depliant g) Affissioni h) Sportello Informativo <u>i) Call Center/Help Desk</u> <u>l) Comunicati Stampa</u> m) Interviste TV n) Brochure+ lettera <u>o) Manuale Pubblicitario</u> p) News Letters q) Folder /questionario - materiale informativo r) Seminari s) Altri "media" di massa <u>t) Giornali</u> <u>u) Circolare/Comunicati</u> <u>v) Manuale Operativo</u>	Dicembre 2003



ALLEGATO A.5

AZIONI DA CONDURRE E TIPOLOGIA DI INTERVENTO

AZIONE DA CONDURRE	<u>PUBBLICO DI RIFERIMENTO</u>	CANALI	STRUMENTI OPERATIVI	DESCRIZIONE	STRUMENTI	ELENCO STRUMENTI	TEMPI PREVISTI
Divulgazione delle informazioni destinate ai potenziali beneficiari di un'azione di formazione, di occupazione ovvero di un'azione che rientra nel campo dello sviluppo delle risorse umane .	I potenziali beneficiari Le organizzazioni professionali e gli ambienti economici; Le organizzazioni non governative, in particolare gli organismi per la promozione delle pari opportunità e quelli che operano per la tutela e il miglioramento dell'ambiente;	Prodotti Informatici Mass Media Informazione diretta	Sito web F.S.E. Comunicati Stampa Interviste TV (durante la preparazione della campagna sino alla delega agli enti attuatori) – Affissioni - Numero verde Call Center Sportello Informativo Sportello Informativo itinerante	Sito Informativo con Faq Azioni di informazione tramite i mass media per target e misura Stazioni MM e Ferrovie(diffusione in sale cinema) - Spot Informativo per pubblico, target giovani - Servizio di informazione al pubblico presso sportelli Soderini e Stap - Servizio di numero verde Call Center. - Servizio di sportello Informativo itinerante in raccordo con Enti, ecc. immediatamente dopo l'esito della selezione degli enti attuatori.	a-b-c-i-l-s	a) Sito web F.S.E. b) Trasmissioni TV c) Fiere/Eventi d) Messaggi/ TV e) Pendolino f) Depliant g) Affissioni h) Sportello Informativo <u>i) Call Center</u> <u>l) Comunicati Stampa</u> m) Interviste TV n) Brochure+ lettera <u>o) Manuale Pubblicitario</u> p) News Letters q) Folder /questionario materiale informativo r) Seminari s) Altri "media" di massa <u>t) Giornali</u> <u>u) Circolare/Comunicati</u> <u>v) Manuale Operativo</u>	Dicembre 2003



ALLEGATO A.6

AZIONI DA CONDURRE E TIPOLOGIA DI INTERVENTO

AZIONE DA CONDURRE	<u>PUBBLICO DI RIFERIMENTO</u>	CANALI	STRUMENTI OPERATIVI	DESCRIZIONE	STRUMENTI	ELENCO STRUMENTI	TEMPI PREVISTI
Informare l'opinione pubblica sull'avvio degli interventi, le diverse fasi salienti di realizzazioni, sul ruolo svolto dall'Unione Europea nel settore della formazione professionale, dell'occupazione e dello sviluppo delle risorse umane.	L'opinione pubblica.	Mass Media Iniziative Pubbliche	Comunicati Stampa Interviste TV Trasmissioni TV Messaggi Pendolo illustrativo Fiere/Eventi	Azioni di informazione tramite i mass media per target e misure (Pubblicazione a stampa dei Bandi su 30 Testate nazionali e regionali e trasmissioni o speciali televisive) Partecipazione e illustrazione Manifestazioni/Fiere/Eventi	b-c-e-f-g-t-u	a) Sito web F.S.E. b) Trasmissioni TV c) Fiere/Eventi d) Messaggi TV e) Pendolino f) Depliant g) Affissioni h) Sportello Informativo <u>i) Call Center</u> <u>l) Comunicati Stampa</u> m) Interviste TV n) Brochure+ lettera <u>o) Manuale Pubblicitario</u> p) News Letters q) Folder /questionario - materiale informativo r) Seminari s) Altri "media" di massa <u>t) Giornali</u> <u>u) Circolare/Comunicati</u> <u>v) Manuale Operatori</u> <ul style="list-style-type: none">• Auto Smart• Treno/Sportello Itinerante	Dicembre 2003



ALLEGATO A.7

AZIONI DA CONDURRE E TIPOLOGIA DI INTERVENTO

AZIONE DA CONDURRE	<u>PUBBLICO DI RIFERIMENTO</u>	CANALI	STRUMENTI OPERATIVI	DESCRIZIONE	STRUMENTI	ELENCO STRUMENTI	TEMPI PREVISTI
Informare i beneficiari delle azioni di formazione che stanno partecipando ad una iniziativa finanziata dall'Unione Europea.	I beneficiari delle azioni Operatori e Promotori dei progetti	Prodotti Informatici Direttive per operatori Prodotti cartacei	Sito web F.S.E. Brochure+ lettera+card Manuale/logo/dicitura FSE	Sito Informativo sulle norme dei corsi del Fondo Sociale Europeo Lettera a tutti partecipanti ai Corsi con Card associativa (club) Indicazioni operative per informazione ai beneficiari Informativa sulle norme dei Corsi F.S.E.	a-b-f-g-q-s-v	a) Sito web F.S.E. b) Trasmissioni TV c) Fiere/Eventi d) Messaggi/ TV e) Pendolino f) Depliant g) Affissioni h) Sportello Informativo <u>i) Call Center</u> <u>l) Comunicati Stampa</u> m) Interviste TV n) Brochure+ lettera <u>o) Manuale Pubblicitario</u> p) News Letters q) Folder /questionario - materiale informativo r) Seminari s) Altri "media" di massa <u>t) Giornali</u> <u>u) Circolare/Comunicati</u> <u>v) Manuale Operativo</u>	Dicembre 2003



PIANO COMUNICAZIONE FSE 2003 AZIONI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE													
Azioni 2003	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre	
Programma TV													
Sportello inform-itinerante/infopoint													
Sportello informativo													
Sito Informativo													
Help Desk													
Numero Verde													
Indicatori di risultato													
Spot TV													
Azioni/Strumenti													
Iniz. Info- Cinema													
Affissioni/Manifesti													
Newletter/Sportello News/Contact News													
Fiere/Eventi													
Giornali / riviste													
Manuale operatori/grafico													
Rivista/Supp. Informativo													
Coordinamento grafico													
Materiale informativo/promozionale													
Altre iniziative per misura													



SPORTELLLO INFORMATIVO FSE

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROGETTO

Analisi del contesto di riferimento e obiettivi

Azioni informative a supporto dei beneficiari e dei destinatari delle azioni cofinanziate con il F.S.E..
Istituzione di uno sportello informativo con funzioni di pubblicizzazione, promozione e informazione su tutte le iniziative adottate dalla D.G. Formazione, Istruzione e Lavoro in tema di F.S.E., secondo le direttive del Reg. CE. n. 1260/99 e n.1159/2000.

Lo Sportello Informativo risponde all'obiettivo di consolidare la rete informativa per il F.S.E. per tutto il territorio della Regione Lombardia, si colloca quale punto di raccordo tra i fruitori (operatori e destinatari) delle iniziative promosse e le Strutture della Direzione Generale.

Lo Sportello Informativo si colloca all'interno dell'apparato istituito per la comunicazione e la promozione delle attività realizzate dalla D.G. Formazione, Istruzione e Lavoro, integrando la propria attività con gli altri attori del sistema informativo:

- Sito Internet (<http://formalavoro.regione.lombardia.it>, www.monitorweb.it);
- Sportello Informativo;
- Numero Verde;
- Help Desk.

Contenuti e articolazioni del progetto

Sulla base degli obiettivi, delle attività e dei ruoli ricoperti lo Sportello Informativo prevede lo sviluppo su quattro distinti livelli:

SPORTELLLO F.S.E.

1. Front Office - Pubblico
2. Sportello Informativo a supporto della Struttura Gestione F.S.E
3. Sportello Informativo - Promoter
4. Sportello F.S.E. - Ufficio di Coordinamento

Le attività dei singoli uffici saranno svolte da personale qualificato e formato, prevedendo la presenza di due coordinatori e di dieci operatori.

Periodo di realizzazione

Novembre 2002 - Ottobre 2003

Durata

12 mesi

AZIONI E ATTIVITA' PREVISTE DAL PROGETTO

Sportello F.S.E. - 1° livello

FRONT OFFICE - Ufficio di prima informazione su tutte le attività della Direzione Generale Formazione, Istruzione e Lavoro, in tema di F.S.E. -

L'utente potrà rivolgersi agli addetti sia di persona che telefonicamente per chiedere informazioni su tutto quello che concerne le attività di competenza della D.G. Formazione, Istruzione e Lavoro.



Per le informazioni telefoniche si tratterà già di un secondo livello, con il primo filtro rappresentato dal Numero Verde.

Più in dettaglio, rifacendosi alla struttura della D.G. e all'articolazione di U.O. e Servizi/Strutture, le aree su cui il FRONT OFFICE dovrà assolvere l'esigenza di prima informazione, saranno:

1. Fondo Sociale Europeo in tutte le sue fasi (programmazione, gestione, certificazione e rendicontazione, pagamenti - CUP) e per tutti i progetti (formativi e non);
2. Monitorweb fornendo la necessaria assistenza, più volte richiesta, agli utenti del sito;
3. Sviluppo dell'impresa;
4. Utenza finale (come primo filtro e canale di informazione rispetto a tutti gli Sportelli oggi esistenti sul territorio regionale). In relazione alle informazioni da fornire si rileva che, rispetto all'azione iniziale di orientamento e consulenza rivolta ai destinatari dei corsi attualmente il panorama di riferimento è notevolmente modificato con la presenza di più attori su tutto il territorio regionale (Sportelli Informa Giovani, Centri per l'Impiego delle Province, Uffici per l'Orientamento istituiti a livello comunale).

Questa rete di comunicazione è integrata a livello regionale, dal Numero Verde inserito proprio come referente primo per le informazioni da parte di chi vuole frequentare corsi, informazioni che possono essere facilmente reperibili o attraverso il sito Internet (apportando delle necessarie modifiche e integrazioni nell'impostazione originaria al fine di rendere l'Area Destinatari più fruibile per l'utente) oppure telefonicamente (già nel 2000 era stato sperimentato questo servizio attraverso il Numero Verde, allora competenza diretta dello Sportello F.S.E.).

In questo contesto è dunque possibile prevedere un inserimento del FRONT OFFICE, intendendo l'attività dello stesso come collaborazione e raccordo tra i vari attori (al FRONT OFFICE il destinatario potrà ottenere un quadro complessivo dell'offerta esistente sul territorio regionale e un'informazione puntuale su tutte le strutture istituzionali presso le quali recarsi).

Sulla base di queste funzioni, a livello prettamente organizzativo il servizio potrebbe essere implementato con l'impiego di 4 operatori che dovranno garantire l'orario di apertura dello Sportello, che dovrà essere concordato sulla base delle esigenze tecnico-organizzative del servizio.

Tra questi un collaboratore dovrà avere, secondo le esigenze che si manifesteranno, anche funzioni di assistenza e supporto alle attività dell'Ufficio di Coordinamento.

Per la dotazione logistica oltre a quella necessaria ad ogni singolo operatore si potrebbe pensare a 1 o 2 postazioni telematiche per gli utenti stessi che assistiti da un operatore potranno così accedere direttamente ai canali multimediali (nonostante lo sviluppo di Internet e delle nuove tecnologie sono ancora molti gli utenti che, non possedendo un PC e non avendo la possibilità e/o la competenza per utilizzarlo, hanno difficoltà ad accedere alle informazioni).

Per coloro che saranno addetti a questo servizio di FRONT OFFICE sarà ineluttabile garantire un'adeguata e puntuale formazione. A parte quella che si evidenzierà necessaria in itinere, già con l'avvio della nuova attività sarà obbligatorio prevedere delle giornate di formazione a 360° gestite e coordinate direttamente dai servizi coinvolti.

SPORTELLO INFORMATIVO A SUPPORTO DELLA STRUTTURA GESTIONE F.S.E.

Considerando che la necessità di assistenza e informazione sulle attività del Fondo Sociale Europeo non si esaurisce con la sola fase di programmazione e presentazione dei progetti, ma che continua anche nella successiva attività di gestione, si ritiene opportuno, vista la positiva sperimentazione già attuata quest'anno con un solo operatore, prevedere un team di 4 addetti a supporto della Struttura Gestione.

In particolare il ruolo dei collaboratori si configurerà come supporto agli operatori nell'interpretazione e nell'espletamento di tutti gli adempimenti inerenti all'avvio, alla gestione e alla rendicontazione di un progetto finanziato e come raccordo tra gli stessi e i funzionari regionali responsabili.



La collaborazione sarà di supporto al funzionario per accompagnare gli operatori nella presentazione dei documenti necessari all'avvio dei progetti.

Alle richieste degli operatori oltre alla documentazione per l'avvio e la gestione dei progetti, le richieste dei primi e secondi acconti e saldi, integrazioni di documenti (cartaceo e telematico) i collaboratori provvederanno ad informare gli operatori e a guidarli sui vari passaggi, soprattutto a livello telematico, anche telefonicamente.

Per poter svolgere meglio l'attività di supporto come sopra descritta anche in questo caso dovrà essere garantito un'adeguata formazione ex ante seguita da un continuo aggiornamento sulle innovazioni procedurali che verranno di volta in volta adottate.

SPORTELLLO INFORMATIVO - PROMOTER

Già con il progetto appena concluso è stata prevista la presenza di operatori dello Sportello Informativo presso le sedi provinciali di SpazioRegione.

E' un dato di fatto che l'utente del Fondo Sociale Europeo per indubbi motivi si reca obbligatoriamente presso la sede centrale di Milano, dove è concentrata la maggior parte dell'attività. Anche gli stessi dati registrati sul monitoraggio delle presenze reali sul territorio hanno evidenziato che, a parte l'area di Milano, che da sola copre circa il 60% dell'utenza, solo in alcune sedi operative la presenza di un operatore è giustificata dalle richieste.

Nel prevedere una presenza sul territorio risulta infatti fondamentale partire da un'analisi delle diverse realtà (numero abitanti - insediamenti produttivi - presenza di operatori dell'istruzione e della formazione - rapporti con gli altri enti istituzionali).

Sulla base di questo contesto e dell'esperienza passata, è essenziale una ridefinizione e una riorganizzazione del servizio.

Rispetto alle esigenze del territorio l'informazione diretta è marginale in quanto l'operatore possiede già molteplici strumenti per ridurre la distanza (Internet, Numero Verde). D'altro canto per tutti rimane centrale la sede della DG a Milano, dove si concentrano tutte le fasi di gestione di un progetto.

L'esigenza che invece emerge dal territorio richiede più che altro un intervento promozionale delle iniziative e delle molteplici possibilità di intervento fornite dalla D.G. ed è in questo modo che va concepita la figura di un team di collaboratori "promoter".

Monitorando una determinata area territoriale, il promoter dello Sportello Informativo potrà rispondere al duplice obiettivo di diffondere la conoscenza delle iniziative promosse e di mettere a conoscenza della D.G. tutte le realtà territoriali che possono richiedere un intervento diretto alla D.G.

Per realizzare questa attività l'operatore, in occasione dell'uscita di un dispositivo, potrà promuovere di concerto con l'Ufficio di Coordinamento e con la supervisione della Struttura di Programmazione seminari/incontri informativi come potrà su specifica richiesta recarsi presso associazioni imprenditoriali, direzioni didattiche, mediatori sociali, centri informativi di singoli Comuni o Province per fornire la propria assistenza.

Trattandosi di un'iniziativa innovativa (PROMOTER) rispetto al passato, si prevede un'attività con 2 operatori.

SPORTELLLO F.S.E.- UFFICIO DI COORDINAMENTO

L'attività e il ruolo dell'Ufficio di Coordinamento dovrà necessariamente essere suddivisa in due distinte funzioni.



1. SPORTELLO F.S.E. 2° LIVELLO "CONSULENZIALE"

Partendo dall'istituzione di un FRONT OFFICE, che assolverà unitamente alla necessità di prima informazione sulle attività della D.G., segue poi l'esigenza di fornire chiunque voglia usufruire delle opportunità dei finanziamenti un'assistenza di secondo livello "consulenziale".
Questa attività verrà svolta dallo sportello F.S.E. su appuntamento.

2. UFFICIO DI COORDINAMENTO

Compito dell'Ufficio di coordinamento:

- coordinamento degli addetti agli uffici;
- organizzazione del personale rispetto all'orario di lavoro e turnazione nell'ambito dell'orario di servizio previsto;
- presidio del monitoraggio per il raggiungimento degli obiettivi programmati;
- l'organizzazione dei processi e dei flussi informativi necessari all'attività dello sportello;
- l'elaborazione dei dati rilevati nel monitoraggio e nella valutazione della Customer e Satisfaction rispetto ai servizi offerti e la predisposizione di idee e suggerimenti di miglioramento del servizio;
- la rilevazione dei problemi effettivi evidenziati da suggerimenti e reclami attraverso il trasferimento ai servizi di competenza.

L'Ufficio partecipa:

- alla realizzazione dei processi di comunicazione interna insieme ai responsabili delle altre Strutture della D.G.;
- alla realizzazione del processo di informazione e comunicazione con gli altri attori del sistema (Formalavoro Numero Verde - Monitorweb e Assistenza Tecnica);
- alla preparazione dei dispositivi, delle circolari e della modulistica:

Per l'Ufficio di Coordinamento e Sportello F.S.E. è prevista la presenza di due coordinatori responsabili.

3. AZIONI - WORKSHOP INFORMATIVI

L'Ufficio di Coordinamento di concerto con la Struttura Comunicazione e Informazione potrà promuovere singoli incontri informativi rivolti all'utenza in generale in occasione dell'uscita di dispositivi.

Potranno essere organizzati seminari, workshop informativi o giornate di vera e propria informazione aperti al pubblico nonché predisposti materiali di diffusione, informazione e promozione delle iniziative della D.G..

RAPPORTI CON LE ISTITUZIONI PERIFERICHE

Al fine di ottimizzare l'efficacia dell'attività informativa sul F.S.E. si rende necessario, non da ultimo, instaurare una fitta rete di rapporti e sinergie tra lo Sportello F.S.E. - Ufficio Coordinamento della Regione Lombardia, le Province, con i loro interventi sulla formazione professionale/orientamento, e tutte le altre realtà territoriali.