



UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo

**PON**  
**INCLUSIONE**



MINISTERO del LAVORO  
e delle POLITICHE SOCIALI

**PON INCLUSIONE (FSE 2014-2020)**

# **PIANO DI COMUNICAZIONE 2021**



UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo

PON  
INCLUSIONE



MINISTERO del LAVORO  
e delle POLITICHE SOCIALI

# Indice

1

Premessa .....	2
1. Sintesi delle principali attività svolte (maggio 2020- aprile 2021).....	3
2. Gli obiettivi strategici del 2021.....	11
3. Le attività pianificate (maggio 2021-aprile 2022).....	11
3.1 Siti web	
3.2 Prodotti audiovisivi	
3.3 Social media	
3.4 Help desk e FAQ	
3.5 Eventi, webinar e workshop	
3.6 Campagna di comunicazione	
3.7 Trasmissioni televisive	
3.8 Materiali informativi e promozionali	
3.9 Ufficio stampa	
3.10 Rete nazionale di comunicatori del FSE	
4. Il monitoraggio delle azioni di comunicazione.....	14
5. Il budget.....	16
6. Il cronoprogramma delle attività .....	16



UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo

**PON**  
INCLUSIONE



MINISTERO del LAVORO  
e delle POLITICHE SOCIALI

## Premessa

---

Il presente Piano rappresenta la sesta pianificazione delle attività di comunicazione del PON Inclusione FSE 2014-2020.

In coerenza con gli altri Piani, partendo dall'analisi delle azioni svolte nella precedente annualità e dei risultati ottenuti, definisce una pianificazione delle azioni che verranno intraprese nel prossimo anno.

Il Piano 2021 si inserisce in un periodo delicato, tra la fine della programmazione 2014-2020 e l'avvio della nuova 2021-2027. Questo aspetto è stato preso in considerazione per la definizione della strategia comunicativa delle azioni da svolgere.

L'obiettivo generale della comunicazione resta quello di assicurare **adeguata visibilità al Programma e al contributo europeo**, diffondendo informazioni chiare e accessibili sulle azioni finanziate e sui risultati conseguiti, promuovendo le opportunità per accedervi e accompagnando cittadini e operatori nei rispettivi percorsi di attuazione.



UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo

**PON**  
INCLUSIONE



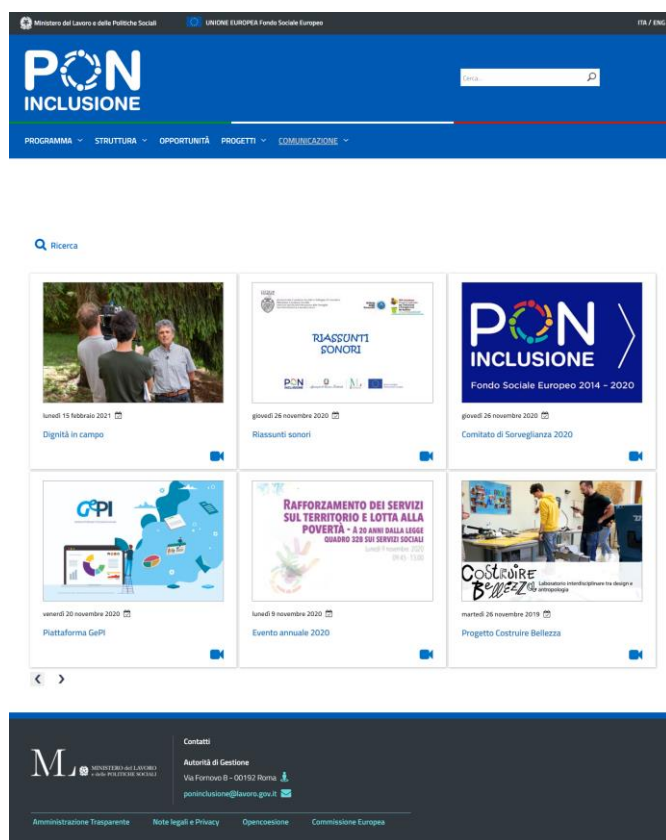
MINISTERO del LAVORO  
e delle POLITICHE SOCIALI

## 1. Sintesi delle principali attività svolte (maggio 2020-aprile 2021)

Il contesto storico, caratterizzato dal perdurare dell'emergenza sanitaria Covid-19, ha visto un intensificarsi delle attività di comunicazione di carattere digitale.

L'aggiornamento del [sito web del PON Inclusion](#) è stato curato con assiduità sia in termini di contenuti che di layout grafici, nell'ottica di migliorare i percorsi di navigazione ed ampliare l'accesso alle informazioni. La redazione di news dettagliate ha consentito di arricchire il sito di informazioni di carattere più ampio, al fine di coinvolgere anche un pubblico non strettamente di "addetti ai lavori". Parallelamente, è stata curata la comunicazione più spiccatamente tecnica per supportare i beneficiari dei progetti, ad esempio l'aggiornamento del SIGECO e dei Manuali delle Procedure dell'AdG e degli Organismi Intermedi (presenti nella pagina [Gestione e Controllo](#)); le pagine [Istruzioni operative](#) e [Progetti approvati](#) dell'Avviso 1/2019 PaIS, la pagina [Istruzioni operative](#) dell'Avviso 4/2016, ecc.

A seguito della riprogrammazione del PON, approvata con Decisione C(2020) n. 8043 del 17 novembre 2020, sono stati aggiornati tutti i contenuti del sito web.



A maggio 2021, in occasione della riunione annuale del Comitato di Sorveglianza, è stata attivata la **nuova sezione Multimedia**, che raccoglie le foto e i video realizzati finora, arricchendo con contenuti multimediali la disponibilità informativa del sito PON.

La gallery è stata realizzata secondo un approccio "Mobile First" ovvero progettata e sviluppata con un approccio responsive, favorendo una *user experience* ottimale in termini di lettura e navigazione su qualunque dispositivo, e tenendo in considerazione le Linee guida di design per i servizi digitali della PA.



UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo

**PON**  
INCLUSIONE

**M**



MINISTERO del LAVORO  
e delle POLITICHE SOCIALI

La “homepage” della sezione Multimedia accoglie tutte le tipologie di “galleria” permettendo di filtrare i contenuti per parola chiave e tipologia. Ogni galleria contiene un dettaglio descrittivo e i relativi contenuti multimediali (foto e/o video), fruibili attraverso l’utilizzo di specifici “media-player”.

La **sezione web RdC Operatori**, ormai punto di riferimento fondamentale per l’attività degli operatori sociali del Reddito di Cittadinanza, è stata ulteriormente implementata grazie alla realizzazione di nuovi materiali e strumenti.

Oltre ai siti specialistici, è stata portata avanti con assiduità la **comunicazione sul sito istituzionale del Ministero**, alimentando in particolare le aree tematiche “Europa e Fondi europei” e “Povertà ed Esclusione sociale”, che restano un canale informativo cruciale per cittadini e stakeholder.

Dall’analisi dei dati relativi ai siti web appare evidente l’incremento in termini di accessi, visualizzazioni delle pagine e tempo di permanenza sulle stesse, valore quest’ultimo particolarmente importante perché evidenzia la corrispondenza tra i contenuti cercati e quelli trovati. Nel dettaglio, gli accessi al sito del PON raggiungono in un anno quasi quota 100 mila, quelli della sezione RdC operatori oltre 700 mila e la visualizzazione delle news su argomenti correlati al PON ammonta ad oltre 100 mila (cfr. Tabella Indicatori).

Prosegue inoltre l’attività quotidiana di risposta ai quesiti specifici dei cittadini e degli operatori da parte dell’URP e degli uffici competenti, a cui si affianca la produzione di **FAQ** su diversi argomenti che vanno ad implementare le relative sezioni dell’**URP online**.

Per quanto riguarda, in particolare, l’**URP del Reddito di Cittadinanza**, è stata appena ultimata una riorganizzazione complessiva delle FAQ, al fine di agevolarne la consultazione. In particolare, le FAQ rivolte agli operatori sono state implementate e organizzate sulla base di una nuova alberatura che prevede macro e micro-temi.

Per quanto riguarda le **attività di informazione e formazione più specialistiche**, sono stati messi a disposizione **nuovi e ulteriori strumenti di supporto per gli operatori del territorio**. Si punta, infatti, a costruire un dialogo costante e diretto con coloro che si trovano in prima linea nel gestire le misure di contrasto alla povertà e nel fronteggiare le ricadute sociali della pandemia, per accompagnarli nell’utilizzo dei nuovi strumenti gestionali, primo fra tutti la Piattaforma GePI, e dirimere eventuali dubbi interpretativi sull’applicazione della normativa di settore.

In questi anni, infatti, gli interventi di comunicazione hanno puntato innanzitutto a supportare l’attuazione omogenea del Programma nei territori, attraverso un’attività di accompagnamento rivolta ai servizi di contrasto alla povertà, finalizzata al loro rafforzamento



UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo

**PON**  
INCLUSIONE

**M**



MINISTERO del LAVORO  
e delle POLITICHE SOCIALI

sia in termini di risorse umane e strumentali, sia in termini di sviluppo di competenze e di “lavoro in rete” con gli altri servizi del territorio. Da questo punto di vista, pertanto, è opportuno sottolineare come spesso la componente “comunicazione” si sovrapponga e si intersechi con attività più spiccatamente informative/formative.

Sono proseguiti, infatti, gli **incontri formativi on line** organizzati dal Ministero con il supporto della Banca Mondiale, rivolti agli operatori dei Comuni coinvolti nell’implementazione e gestione delle diverse componenti del Reddito di cittadinanza e dei Patti per l’Inclusione sociale (PaIS). I *webinars* e gli *office hours* hanno registrato una grande partecipazione e un riscontro molto positivo, soprattutto per la possibilità offerta agli operatori di sottoporre quesiti mirati e ricevere indicazioni dai formatori in dialogo aperto. Diversi i temi affrontati, dai Progetti Utili alla Collettività (PUC) alle sinergie fra “sperimentazione care leavers” e RdC, dal Registro degli Ambiti Territoriali Sociali (ATS) alla Piattaforma GePI (i cd. **Lunedì di GePI**). Da maggio 2020 ad aprile 2021, il ciclo formativo ha interessato tutte le Regioni italiane, per un totale di 96 eventi, coinvolgendo nel complesso oltre 18mila partecipanti.

Sono stati organizzati anche ulteriori incontri online per target audience mirate:

- **Ca.Si.Ca.**, le **Comunità di pratica** nelle regioni Calabria, Sicilia e Campania, per accompagnare gli operatori all’attuazione dei PaIS-RdC attraverso la condivisione delle esperienze e dei saperi, agevolando una contaminazione virtuosa fra i partecipanti. Gli Ambiti sono stati selezionati sulla base dell’alta incidenza di beneficiari e di indicatori legati al potenziale bisogno sociale del territorio. Gli incontri, organizzati con cadenza periodica, hanno affrontato tematiche definite di volta in volta dai partecipanti e afferenti all’implementazione locale della misura (avvio dei PUC, gestione associata dei servizi sociali, integrazione socio-sanitaria, ecc.) e proseguiranno anche nel prossimo anno;
- **assistenza specifica a regioni/territori**, a fronte di necessità mirate, che ha permesso l’aggiornamento, il confronto e l’ascolto attraverso momenti formativi dedicati a problematiche specifiche inerenti all’attuazione dei PaIS, in primis l’avvio dei PUC e le questioni relative al rafforzamento dei servizi;
- incontri di assistenza agli ATS nella **definizione della programmazione a valere sulla Quota Servizi Fondo Povertà (QSFP)** attraverso lo strumento del Piano di Attuazione Locale (PAL), in particolare attraverso l’illustrazione delle Linee guida sull’uso della QSFP a fini programmatori.

Nel mese di aprile 2021, inoltre, si sono svolte **4 sessioni informative che hanno coinvolto tutti i beneficiari dell’Avviso 3/2016 e dell’Avviso 4/2016**, per un totale di circa 600 persone, finalizzate alla corretta gestione del monitoraggio fisico dei progetti e conseguente trasmissione all’AdG della documentazione prodotta.



UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo

PON  
INCLUSIONE



MINISTERO del LAVORO  
e delle POLITICHE SOCIALI

A gennaio 2021 è partita la terza edizione del corso di alta formazione universitaria per Case Manager, i professionisti che coordinano le Equipe multidisciplinari impegnate nella progettazione e nella gestione dei Patti per l'inclusione sociale. Realizzato grazie alle risorse del PON Inclusione (FSE 2014-2020) e frutto di un accordo con il Laboratorio di Ricerca e Intervento di Educazione Familiare del Dipartimento FISPPA (Filosofia, Sociologia, Pedagogia e Psicologia applicata) dell'Università di Padova, il corso punta a formare in media 4 Case Manager per Ambito Territoriale nel triennio 2019-2020-2021, per un totale di 2.400 professionisti. A causa della pandemia, quest'anno il corso si sta svolgendo online, in modalità sincrona e asincrona. Completamente gratuito, per gli assistenti sociali dà diritto a crediti formativi CNOAS ed è accreditato come Alta Formazione dall'Università di Padova.

A supporto dei moduli formativi, in collaborazione con la Banca Mondiale sono stati realizzati diversi **materiali informativi e formativi**, per accompagnare in particolare gli operatori nell'uso della Piattaforma GePI:

- i **Tutorial**, che descrivono la Piattaforma e il suo funzionamento in maniera interattiva, focalizzandosi ciascuno su una specifica figura professionale, come ad esempio l'ultimo, in ordine di tempo, sul Responsabile PUC;
- ad integrazione dei tutorial sono stati realizzati specifici **Manuali**, che ne rappresentano la versione stampabile e sempre aggiornata, utile per una consultazione veloce e una ricerca mirata delle informazioni;
- i **Casi studio**, che a partire dalle situazioni maggiormente ricorrenti che gli operatori si trovano davanti nel quotidiano, offrono indicazioni pratiche su come gestirle, anche attraverso la piattaforma GePI. Vengono infatti presentati casi concreti su questioni particolarmente delicate, come la composizione dell'equipe multidisciplinare, le esclusioni e gli esoneri e ancora l'irreperibilità. In sostanza si configurano come un utile strumento da affiancare alle FAQ;
- le **Video pillole**, che mostrano le principali funzionalità del GePI in base a uno specifico profilo-utente, con lo scopo di chiarire tematiche che durante i webinar appaiono particolarmente critiche.



UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo

PON  
INCLUSIONE



MINISTERO del LAVORO  
e delle POLITICHE SOCIALI

Il 9 novembre 2020 si è svolto l'evento annuale del PON Inclusione, in linea con quanto previsto nel Regolamento 1303/2013, in modalità online a causa delle limitazioni da Covid-19.



Nel corso dell'evento, realizzato in occasione dei vent'anni dall'approvazione della Legge Quadro 328 sui servizi sociali, si è parlato della sfida che il nostro Paese sta portando avanti in tema di governance e innovatività dei servizi di contrasto alla povertà, anche alla luce dei crescenti

bisogni delle persone, ulteriormente aggravati dalla pandemia, e dei nuovi modelli di intervento sociale che il Programma sostiene.

È stata anche l'occasione per illustrare i risultati raggiunti da alcuni progetti particolarmente significativi, come quello del Comune di Venezia sul contrasto all'abbandono scolastico e di sviluppo della scolarizzazione e pre-scolarizzazione, e per presentare il primo Rapporto annuale sul Reddito di cittadinanza, che ha dato modo di svolgere una riflessione a tutto campo sulla misura, a partire dalle cifre in esso contenute, anche grazie alla partecipazione del Ministro del lavoro e delle politiche sociali e di alcuni *discussant* (Roberto Rossini dell'Alleanza contro la povertà in Italia, Andrea Morniroli del Forum Disuguaglianze Diversità; Cristiano Gori dell'Università di Trento) che hanno sviluppato analisi autorevoli e riflessioni significative.

Altri progetti significativi finanziati dal PON sono stati presentati nel corso della seduta on line del Comitato di Sorveglianza del 26 novembre 2020: il Comune di Potenza ha illustrato i risultati degli interventi messi in campo con le risorse dell'Avviso 3/2016 per il rafforzamento dei servizi territoriali di contrasto alla povertà; il Comune di Pescara ha invece raccontato come sta utilizzando le risorse dell'Avviso 4/2016 nel contrasto alla grave emarginazione adulta e alla condizione di senza dimora.

Si è offerta visibilità al PON Inclusione anche nelle diverse manifestazioni fieristiche istituzionali, a cui il Ministero ha partecipato con diversi argomenti.

**Forum PA:** nell'edizione on line di luglio 2020, all'interno della rubrica *Lavoro & Welfare*, è stato dedicato uno spazio al tema "Come cambiano gli interventi per le persone fragili in tempi di Covid-19". In occasione dell'evento è stata presentata la pubblicazione I Servizi sociali al tempo del Coronavirus, realizzata insieme al Dipartimento Welfare dell'ANCI, con il supporto della Banca Mondiale. È una raccolta di esperienze e pratiche introdotte o potenziate dai Servizi sociali dei Comuni durante l'emergenza sanitaria della primavera 2020, pensata non





UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo

PON  
INCLUSIONE



MINISTERO del LAVORO  
e delle POLITICHE SOCIALI

solo per fotografare come stava cambiando il lavoro degli operatori dei servizi per far fronte ai nuovi e molteplici bisogni delle persone, soprattutto quelle più fragili, ma anche per consegnare tempestivamente alla comunità di professionisti e al pubblico, informazioni e spunti utili alla contaminazione di pratiche e servizi tra territori. L'intervento istituzionale è stato arricchito dalle testimonianze dirette dei responsabili degli uffici welfare dei Comuni di Bari e di Bergamo, che hanno messo in luce l'estrema diversità dei bisogni emergenti, e di conseguenza delle risposte fornite, di natura sanitaria e sociale.

L'analisi dei risultati di tale rilevazione è stata inserita anche nella **Relazione del CNEL sui livelli e la qualità dei servizi pubblici**, presentata a marzo 2021. La ricerca, inoltre, è stata illustrata agli studenti dei Corsi di Laurea in Servizio Sociale dell'Università di Padova e dell'Università Bicocca di Milano, in specifiche lezioni che hanno dato modo di sviluppare un confronto diretto con i futuri operatori sociali.



La pubblicazione raccoglie 233 pratiche, riorganizzate attraverso schede che riportano, oltre ai dati sull'ente erogatore, indicazioni descrittive sul servizio attivato, sulle modalità di comunicazione e sugli strumenti - tecnologici e non - utilizzati, sui riscontri ottenuti dagli operatori e dalla cittadinanza, nonché sulla volontà di proseguire il servizio anche oltre la fine del periodo emergenziale.

L'auspicio è che possa essere un compendio di spunti utili per definire modalità di lavoro idonee a condizioni emergenziali e, allo stesso tempo, incentivare una riflessione pragmatica su nuove modalità di intervento che, ove necessario, possano divenire parte integrante della programmazione sociale.

L'edizione del **Forum PA for Smart Nation del 4 novembre 2020**, dedicata a "Progetti ed esperienze di innovazione tecnologica durante e dopo l'emergenza sanitaria", ha dato l'occasione per realizzare un intervento dal titolo "**Il volto sociale e digitale del Reddito di Cittadinanza**", nel corso del quale è stata presentata la piattaforma GePI (Gestionale Patti per l'Inclusione sociale), e gli altri strumenti messi in campo dal Ministero per sostenere il lavoro degli assistenti sociali nella definizione dei Patti per l'inclusione sociale (PaIS). Oltre alla voce del Ministero, è stato offerto il punto di vista degli operatori del territorio, grazie all'intervento della responsabile dell'Ambito Servizi al Lavoro dell'Azienda speciale consortile Consorzio Desio-Brianza.



UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo

PON  
INCLUSIONE



MINISTERO del LAVORO  
e delle POLITICHE SOCIALI

**Assemblea annuale ANCI:** nell'ambito dell'evento istituzionale, il 25 novembre 2020 è stato organizzato un webinar dal titolo "[I Progetti Utili alla collettività – PUC un'opportunità per i beneficiari del Reddito di Cittadinanza di contribuire al benessere della propria comunità](#)", che ha registrato 1.250 iscritti. È stata l'occasione per presentare le caratteristiche e le finalità dei PUC e raccontare le attività realizzate per supportare i Comuni nella definizione degli stessi. Un estratto del video è stato pubblicato nella sezione RdC Operatori e nella Piattaforma GePI come materiale formativo di supporto.

Come di consueto, sono proseguiti gli incontri con la **Rete dei comunicatori FSE**, per lo scambio di esperienze e la progettazione di azioni coordinate in tema di comunicazione tra le diverse Autorità di gestione del Fondo sociale europeo.

Anche gli **Organismi Intermedi** del PON Inclusionione hanno realizzato attività di comunicazione particolarmente significative, volte a promuovere progetti incentrati su temi "sensibili". Si segnalano in particolare le attività realizzate dalle due Direzioni Generali del Ministero:

#### Direzione Generale del Terzo Settore e della responsabilità sociale delle imprese

Le attività di comunicazione si sono concentrate sul progetto **Dignità in campo**, avviato a novembre 2018 insieme all'ITCILO, il Centro di formazione internazionale dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro.

Ci si è posti l'obiettivo di promuovere il lavoro dignitoso e l'eliminazione del lavoro forzato



#### Un progetto sperimentale per dare dignità ai lavoratori stagionali

Ogni anno un esercito di lavoratori stagionali percorre l'Italia da nord a sud alla ricerca di un impiego nei campi agricoli. Lavoro che in molti casi è illegale, senza diritti e tutele. Il progetto Dignità in campo prende in esame le realtà di Saluzzo e Siracusa, evidenziando le criticità del settore e proponendo soluzioni che contribuiscano a migliorare la situazione.

IN ITALIA, 100.000 DONNE, UOMINI E RAGAZZI, LAVORANO NEI CAMPI AGRICOLI IN CONDIZIONI DI SFRUTTAMENTO

Il progetto

attraverso la sperimentazione in due territori del Paese, Saluzzo (Piemonte) e Siracusa (Sicilia), di azioni mirate a prevenire qualsiasi forma di irregolarità nel settore agricolo. Dal punto di vista della comunicazione, in particolare, è stata predisposta la seconda *release* del **sito web [dignitaincampo.org](http://dignitaincampo.org)**, e a fine 2020 è stata lanciata una campagna per sensibilizzare al rispetto



UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo

**PON**  
INCLUSIONE



MINISTERO del LAVORO  
e delle POLITICHE SOCIALI

dei diritti fondamentali del lavoro in agricoltura. Il 15 febbraio 2021 è stato organizzato il **Convegno** finale del progetto in cui sono stati valorizzati i risultati raggiunti, anche grazie alla pubblicazione di [video interviste](#) a testimoni privilegiati e di un [documentario](#) che racconta, attraverso le immagini e le voci dei protagonisti, la situazione del comparto agricolo a Saluzzo e Siracusa e le difficoltà dei lavoratori che ogni anno sono impiegati nei campi.



Le condizioni dei lavoratori stagionali e della filiera agricola non sono note a tutti. Negli ultimi anni l'argomento è stato ampiamente trattato dai media nazionali, che però si sono soffermati più sugli aspetti "scenografici" che sulla sostanza.

Il progetto **Dignità in campo** suggerisce un cambio di prospettiva attraverso un piano di comunicazione che si pone l'obiettivo di supportare le iniziative preesistenti e dare seguito alle esigenze peculiari emerse a livello territoriale.

In entrambi i territori oggetto della sperimentazione saranno realizzati materiali cartacei a supporto della comunicazione digitale: brochure e flyer informativi, poster con messaggi diretti e slogan efficaci, capaci di attirare l'attenzione di un target quanto più ampio ed eterogeneo possibile.

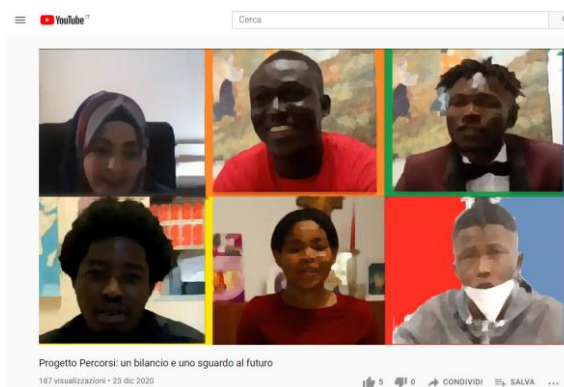
## Direzione Generale dell'Immigrazione e delle politiche di integrazione

Le attività di comunicazione si sono concentrate in particolare su tre progetti.

**Progetto PIU' SUPREME:** tra i diversi prodotti di comunicazione realizzati, una [brochure informativa](#) e due numeri di newsletter; inoltre, sono stati creati i profili social [Facebook](#) e LinkedIn.

**Progetto PUOI:** il 27 novembre 2020 è stato organizzato un seminario dal titolo "L'italiano, un ponte per l'integrazione" nell'ambito dell'evento *Job&Orienta* e diversi focus group territoriali, in modalità online, in Calabria (13 maggio), Basilicata (27 maggio), Umbria (28 ottobre) e Puglia (24 novembre). Inoltre, è stata aperta una [pagina dedicata al progetto](#) sul portale Integrazione Migranti.

**Progetto Percorsi:** è stato realizzato il quaderno finale del progetto "[Cinque anni insieme ai giovani migranti \(2016-2020\)](#)", presentato nel corso dell'evento finale tenutosi online il 22 dicembre 2020, nel quale sono stati diffusi i risultati delle attività, con un focus sugli esiti occupazionali dei partecipanti. Nella [pagina dedicata al progetto](#) sono state messe a disposizione tutte le informazioni e i materiali più significativi, tra cui un [video](#) che raccoglie le testimonianze di alcuni dei protagonisti.





## 2. Gli obiettivi strategici del 2021

---

Le attività di comunicazione e informazione pianificate per la prossima annualità continueranno a perseguire gli obiettivi di **visibilità, promozione e diffusione** del **Programma** e sensibilizzazione del **ruolo fondamentale svolto dalle politiche di coesione nei contesti nazionali**.

A seguito delle novità introdotte con la riprogrammazione del PON approvata con Decisione n. 8043 del 17 novembre 2020, le azioni di comunicazione saranno rivolte anche a **promuovere il contributo del PON Inclusionione in risposta al Coronavirus**, ovvero la nuova linea d'azione da 320 milioni di euro di risorse europee, rientrante negli Assi 1 e 2, volta a sostenere il Paese con interventi di supporto ai nuclei familiari colpiti dall'emergenza sanitaria e sociale.

Inoltre, anche quest'anno, le attività di comunicazione saranno dirette a:

- informare i beneficiari delle opportunità di finanziamento offerte dal Programma, supportarli nell'attuazione dei progetti e nel rispetto degli obblighi di comunicazione e informazione;
- favorire un'attuazione omogenea ed efficace del Reddito di cittadinanza e delle altre misure di contrasto alla povertà che il Programma sostiene;
- rafforzare la sinergia con il partenariato economico e sociale, con altri Programmi operativi che perseguono finalità analoghe e con la Rete dei comunicatori FSE.

Tenuto conto della fase raggiunta dal ciclo di programmazione, a cavallo tra la chiusura del periodo 2014-2020 e l'avvio della fase 2021-2027, particolare attenzione sarà rivolta alla **diffusione dei risultati** realizzati dai progetti finanziati a valere sul PON. Sarà quindi favorito il **coinvolgimento diretto di beneficiari e organismi intermedi**, come testimoni privilegiati degli interventi realizzati.

## 3. Le attività pianificate (maggio 2021-aprile 2022)

---

### 3.1 Siti web

Il **sito del PON Inclusionione** e la **sezione web RdC Operatori** rappresentano gli strumenti di comunicazione fondamentali del Programma. Considerata la loro centralità nei processi informativi rivolti ai beneficiari e ai destinatari finali, e più in generale a tutti cittadini e gli operatori, continueranno ad essere costantemente aggiornati e saranno oggetto di **interventi migliorativi per rendere l'informazione sempre più fruibile e accessibile**. Particolare attenzione sarà rivolta alla sezione **Multimedia** sul sito PON, di recente attivazione, che verrà arricchita di nuovi contenuti.



UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo

**PON**  
INCLUSIONE



MINISTERO del LAVORO  
e delle POLITICHE SOCIALI

Parallelamente, proseguirà costantemente l'attività di comunicazione sul sito del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali, in particolare nelle due sezioni "Europa e Fondi europei" e "Povertà ed Esclusione sociale", strettamente legate ai temi del PON Inclusione.

Per gli operatori del Reddito di Cittadinanza e i responsabili della programmazione degli Ambiti Territoriali e delle Regioni, sarà a breve messo a disposizione il **Pannello di monitoraggio (dashboard)**, contenente i dati anonimizzati della misura, utili ai fini del monitoraggio e della programmazione locale. L'accesso ai dati per la supervisione e migliore attuazione delle misure è infatti un tema ricorrente nel dialogo con i territori.

### 3.2 Prodotti audiovisivi

La sezione Multimedia darà ulteriore slancio alla produzione di **contenuti multimediali**, per loro natura più diretti ed efficaci. Si prevede di realizzare un **video istituzionale del PON Inclusione** che sintetizzi la strategia e gli obiettivi del Programma, e soprattutto evidenzi lo stato di avanzamento dei progetti al 2021, sottolineando i risultati raggiunti. Il video potrà essere veicolato attraverso i siti e i canali social istituzionali, nel corso di eventi e manifestazioni fieristiche e negli spazi televisivi realizzati in convenzione con la Rai.

Saranno realizzate anche delle **video pillole** per raccontare **storie ed esperienze** attraverso **le testimonianze dei protagonisti dei progetti**, sia beneficiari sia destinatari finali, che in questo modo avranno un ruolo diretto nella comunicazione del Programma.

Continuerà inoltre la produzione di **video tutorial** a supporto dei beneficiari dei progetti e degli operatori dei servizi.

### 3.3 Social media

Alcune particolari azioni di comunicazione saranno veicolate anche attraverso i canali social del Ministero, per comunicare in maniera più diretta con i diversi destinatari e favorire la conoscenza delle iniziative in corso anche presso un pubblico più generalista.

### 3.4 Help desk e FAQ

Saranno sviluppate ulteriori FAQ e verranno aggiornate costantemente quelle esistenti. In collaborazione con l'URP del Ministero verranno fornite risposte a domande specifiche dei cittadini, degli assistenti sociali e degli altri operatori e beneficiari sull'attuazione del Programma e sulla gestione delle misure di contrasto alla povertà.

### 3.5 Eventi, webinar e workshop

Gli eventi continueranno ad essere uno strumento importante nella comunicazione del PON Inclusione, indipendentemente dalle modalità di svolgimento, online o in presenza, che saranno valutate in relazione all'evolversi dello scenario legato all'emergenza Covid-19.



UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo

PON  
INCLUSIONE



MINISTERO del LAVORO  
e delle POLITICHE SOCIALI

Continueranno a svolgersi **webinar** e **workshop** informativi e formativi, che sulla base dell'esperienza pregressa si sono rivelati uno strumento decisivo per offrire supporto ai beneficiari del Programma, con particolare riguardo agli operatori sociali.

Il PON garantirà inoltre la propria presenza alle **manifestazioni fieristiche** a cui il Ministero partecipa regolarmente, al fine di divulgare presso target diversi i risultati raggiunti. Il Forum PA e l'Assemblea annuale ANCI, ad esempio, potranno rappresentare due occasioni importanti per organizzare spazi informativi e di dibattito su argomenti di particolare interesse, da individuare di volta in volta anche in funzione del periodo e del target di riferimento.

In linea con quanto previsto dal Regolamento UE n.1303/2013, nel corso del 2021 sarà organizzato l'**evento annuale** del PON Inclusion. Oltre a dare visibilità al Programma e al contributo dell'Europa, si punterà ad evidenziare i risultati raggiunti ed eventuali nuove azioni finanziate dal Programma a seguito della pandemia. Come di consueto, saranno coinvolti attivamente il partenariato economico e sociale, i beneficiari degli interventi, gli organismi intermedi e tutti gli altri soggetti che a vario titolo operano sul PON.

### 3.6 Campagna di comunicazione

Sarà valutata l'opportunità di lanciare una campagna di comunicazione rivolta al grande pubblico, con l'obiettivo di sensibilizzare i cittadini rispetto al contributo fornito dall'Europa, e in particolare dal Fondo Sociale Europeo, alle politiche nazionali di contrasto alla povertà. I temi della campagna potrebbero riguardare nuove opportunità e servizi attivati, eventualmente anche a seguito della pandemia. La campagna, di tipo integrato, potrà essere veicolata sui mezzi di comunicazione di massa (tv, radio, web e giornali) e attraverso canali più mirati, utilizzando una comunicazione *below the line*. La definizione di un Piano mezzi dettagliato garantirà una diffusione efficace dei messaggi ai diversi target di riferimento.

### 3.7 Trasmissioni televisive

Nell'ambito del Protocollo d'intesa tra il Ministero e la RAI, sarà possibile ideare e realizzare interventi dedicati al PON all'interno di programmi televisivi e radiofonici, in collaborazione con le rispettive redazioni. Particolare attenzione potrà essere rivolta a tematiche riguardanti le misure di contrasto alla povertà e l'esclusione sociale, raccontate anche attraverso le voci e le storie dei protagonisti.

A seconda della tipologia del programma e dell'argomento da trattare, sarà possibile individuare le diverse tipologie di interventi: interviste a esperti, testimonial, operatori e destinatari delle misure, approfondimenti tematici, pillole video, con l'obiettivo di raggiungere una vasta platea di pubblico attraverso modalità di comunicazione dirette ed efficaci.



UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo

**PON**  
INCLUSIONE



MINISTERO del LAVORO  
e delle POLITICHE SOCIALI

### 3.8 Materiali informativi e promozionali

In linea con quanto già realizzato, si prevede la pubblicazione di materiali divulgativi e formativi (depliant, brochure, slide, infografiche), approfondimenti tematici (tutorial, manuali, guide) sia in versione digitale che cartacea. Proseguirà l'aggiornamento di tutti i manuali del GePI e la realizzazione di nuovi. Sarà realizzato un nuovo modulo formativo e-learning sulla figura del Responsabile PUC.

### 3.9 Ufficio stampa

Parallelamente e in maniera trasversale rispetto alle diverse attività, proseguirà la relazione costante con i media attraverso conferenze stampa, comunicati stampa, interviste, ecc., al fine di assicurare la massima copertura mediatica sui principali mezzi di informazione nazionali e locali.

### 3.10 Rete nazionale di comunicatori del FSE

Proseguiranno gli incontri di coordinamento e di confronto con la Rete nazionale di comunicatori del Fondo Sociale Europeo, che intende facilitare la circolazione delle informazioni, lo scambio di esperienze e la progettazione di azioni coordinate in tema di comunicazione tra le Autorità di Gestione. L'obiettivo è accrescere la comunicazione della politica di coesione al fine di dare maggiore evidenza dei risultati raggiunti.

Per la realizzazione delle attività sopra descritte, l'Autorità di Gestione si avvale della collaborazione della **Direzione Generale dei sistemi informativi, dell'innovazione tecnologica, del monitoraggio dati e della comunicazione; dell'assistenza tecnica e dell'assistenza settoriale** che supportano l'attuazione del Programma e di società esterne selezionate tramite procedure di evidenza pubblica.

La comunicazione del PON Inclusion, inoltre, si sviluppa attraverso **azioni di informazione e comunicazione realizzate dai Beneficiari e dagli Organismi intermedi del PON**, in accordo con l'Autorità di Gestione, al fine di promuovere un'immagine unica e immediatamente riconoscibile.

## 4. Il monitoraggio delle azioni di comunicazione

Nelle tabelle seguenti sono indicati, azione per azione, i risultati raggiunti nel periodo maggio 2020-aprile 2021, in termini qualitativi e quantitativi. Nello specifico, sono stati utilizzati indicatori di realizzazione fisica e indicatori di risultato.



**Tabella 1 - Indicatori di realizzazione fisica**

TIPOLOGIA DI AZIONE	INDICATORE DI REALIZZAZIONE FISICA	RISULTATO EFFETTIVO 1/05/2020-30/04/2021
Sito PON Inclusione	n. pagine pubblicate	36
	n. news pubblicate	45
Eventi realizzati per tipologia	n. eventi annuali	1
	n. partecipazione a fiere	3
	n. webinar nazionali	31
	n. webinar territoriali	65
	n. sessioni informative sul monitoraggio AV3/2016 e AV4/2016	4
	n. Comunità di pratica CaSiCa	13
	n. incontri supporto alla programmazione (Linee guida QSFP e PAL)	20
	n. incontri Assistenza specifica a regioni e territori	26
Audiovisivi	n. video	8
Trasmissioni televisive	n. trasmissioni	-

**Tabella 2 - Indicatori di risultato**

TIPOLOGIA DI AZIONE	INDICATORE DI RISULTATO	RISULTATO EFFETTIVO 1/05/2020-30/04/2021
Siti web	n. accessi al sito web del PON	99.231
	n. accessi alla sezione RdC operatori	722.760
	n. visualizzazioni news	105.085
Eventi realizzati per tipologia	n. partecipanti evento annuale	115
	n. partecipanti registrati evento Forum PA 7 luglio 2020	193
	n. partecipanti registrati evento Forum PA 4 novembre 2020	191
	n. iscritti al webinar sui PUC presso Assemblea annuale ANCI	1.250
	n. partecipanti webinar nazionali	9.595
	n. partecipanti webinar territoriali	8.886
	n. partecipanti sessioni informative sul monitoraggio AV3/2016 e AV4/2016	600
	n. partecipanti Comunità di pratica Ca.Si.Ca.	260 circa





	n. partecipanti supporto alla programmazione (linee guida QSP e PAL)	450 circa
	n. partecipanti Assistenza specifica a regioni e territori	460 circa
Audiovisivi	n. visualizzazioni <u>video</u> evento annuale	225

## 5. Il budget

Per le azioni di comunicazione previste nel presente Piano è a disposizione un budget di circa euro 500.000,00 compresa IVA.

## 6. Il cronoprogramma delle attività

Maggio 2021 – Maggio 2022													
ATTIVITÀ	Mag	Giu	Lug	Ago	Sett	Ott	Nov	Dic	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag
Siti web													
Help desk e FAQ													
Prodotti audiovisivi													
Evento annuale													
Workshop, webinar/incontri													
Manifestazioni fieristiche													
Campagna di comunicazione													
Trasmissioni televisive													
Materiali informativi e promozionali													
Ufficio stampa													
Rete nazionale comunicatori FSE													