



Unione europea
Fondo sociale europeo



Capacity SUD

Attivare uno sportello di informazione al pubblico sull'Europa

Organizzazione, compiti, attività,
strumenti



Unione europea
Fondo sociale europeo



MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI
DIREZIONE GENERALE PER LE POLITICHE
ATTIVE E PASSIVE DEL LAVORO



Governo italiano

Commissione del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Funzione pubblica



fse per il tuo futuro
Programmi operativi nazionali
per la formazione e l'occupazione

Perché un Ufficio di informazione al Pubblico

CRESCENTE
EUROSCETTICISMO

SCARSO UTILIZZO E
CONOSCENZA DELLE
OPPORTUNITA' EUROPEE

TIMORE NELLA DIFFICOLTA'
DI UTILIZZO DELLE
OPPORTUNITA'



Unione europea
Fondo sociale europeo



MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI
DIREZIONE GENERALE PER LE POLITICHE
ATTIVE E PASSIVE DEL LAVORO



Governo italiano

Commissione del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Funzione pubblica



fse per il tuo futuro
Programmi operativi nazionali
per la formazione e l'occupazione

Cosa può fare un Ufficio di informazione al Pubblico

CONTRIBUIRE A SFATARE
LUOGHI COMUNI E
PROSPETTARE LE
POSITIVITA'

AUMENTARE LA
CONOSCENZA SU CIO' CHE
L'EUROPA HA GIA' FATTO

PRESENTARE LE
OPPORTUNITA' CON UN
LINGUAGGIO SEMPLICE E
PRECISO

Come organizzarsi



Individuazione degli Obiettivi

AUMENTARE LA
CONOSCENZA SOLO
SUI FONDI
STRUTTURALI

AUMENTARE LA
CONOSCENZA SU TUTTI I
FONDI UE

SENSIBILIZZARE IL
TERRITORIO SU ALCUNI
TEMI IN LINEA CON LA
STRATEGIA EUROPA 2020

CONTRIBUIRE A COLMARE LA
MANCANZA DI CONOSCENZA
SULL'UE

CONTRIBUIRE AD EVIDENZIARE
LE CARATTERISTICHE DI UN
TERRITORIO CON UNO
SPORTELLO SPECIALIZZATO

Individuazione degli utenti

SU QUALE
TERRITORIO
AGISCO?

CHE TIPO DI POPOLAZIONE
LO OCCUPA?

QUALI LE ABITUDINI DI
VITA E DI LAVORO?

ETA' MEDIA, LIVELLO DI
SCOLARIZZAZIONE

CHE TIPO DI MEDIA VENGONO
UTILIZZATI PIU' DI FREQUENTE



Unione europea
Fondo sociale europeo



MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI
DIREZIONE GENERALE PER LE POLITICHE
ATTIVE E PASSIVE DEL LAVORO



Dipartimento della Funzione pubblica



Programmi operativi nazionali
per la formazione e l'occupazione

Quali azioni per gli utenti individuati

CONTECT CENTER?

SOCIAL MEDIA?

STAMPA?

GIORNATE IN PRESENZA?

DIBATTITI?

NELLA SCELTA INCIDE SIA IL TARGET MA
ANCHE I COSTI DELLE AZIONI

Attivare un Contact Center

IN AGGIUNTA:

Pazienza



Gentilezza



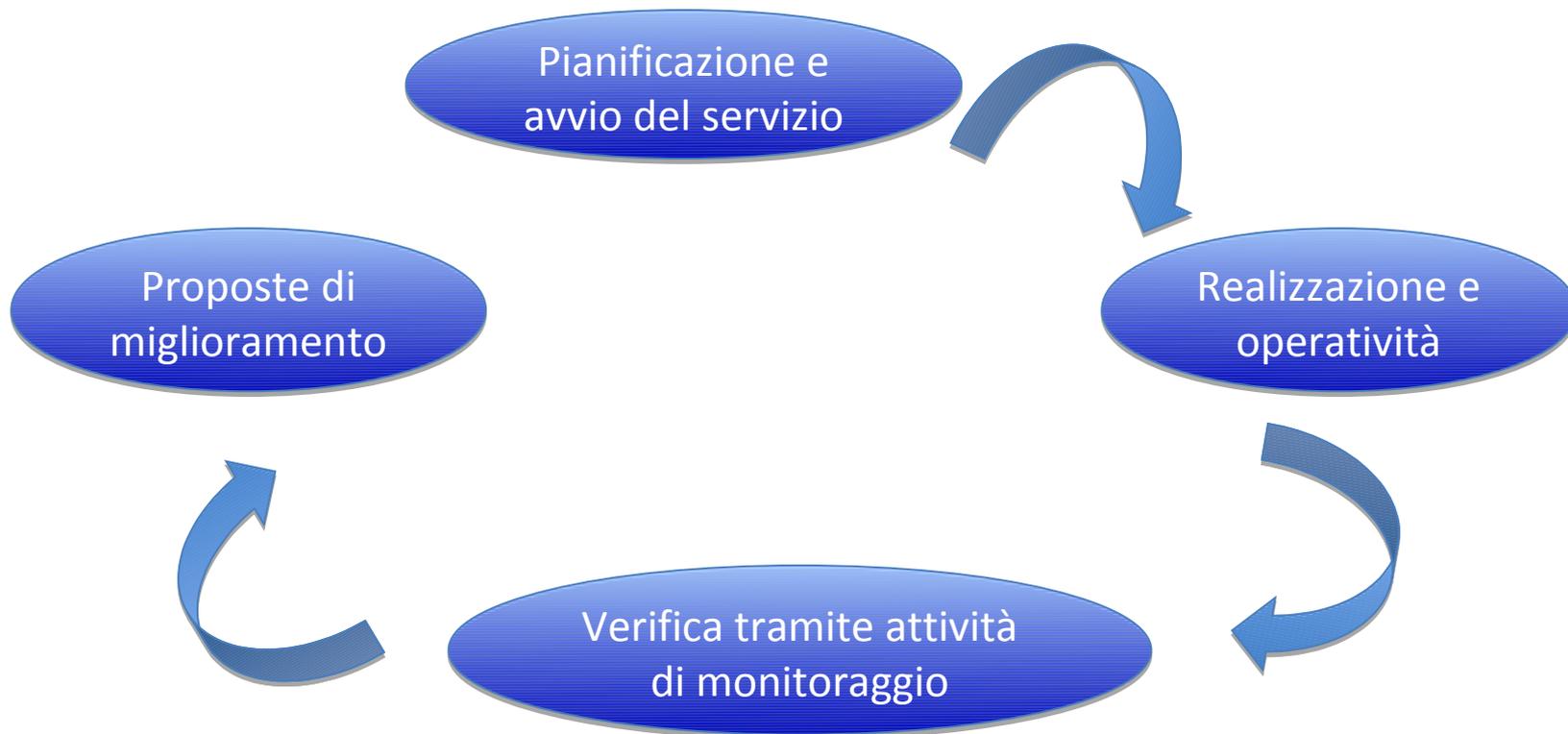
Velocità nei
tempi di risposta



atteggiamento
positivo



Servizio e Qualità





Unione europea
Fondo sociale europeo



MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI
DIREZIONE GENERALE PER LE POLITICHE
ATTIVE E PASSIVE DEL LAVORO



Governo italiano
Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Funzione pubblica



per il tuo futuro
Programmi operativi nazionali
per la formazione e l'occupazione

L'UE NON E'

una Banca

E GLI SPORTELLI EUROPA
NON SONO FILIALI

Una Agenzia di
collocamento

E GLI SPORTELLI EUROPA NON SONO
CENTRI PER L'IMPIEGO

Uno Sportello Reclami

E GLI SPORTELLI EUROPA NON
SONO AGENZIE PER IL RECUPERO
CREDITI O RACCOLTA RECLAMI



Unione europea
Fondo sociale europeo



L'UE E'....

Un insieme di
opportunità

GLI SPORTELLI EUROPA
POSSONO FORNIRE
ORIENTAMENTO

Al servizio dei cittadini

GLI SPORTELLI EUROPA SONO
L'ORECCHIO SUL TERRITORIO

Una grande famiglia

GLI SPORTELLI EUROPA
CONTRIBUISCONO A TENERLA
UNITA



Unione europea
Fondo sociale europeo



MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI
DIREZIONE GENERALE PER LE POLITICHE
ATTIVE E PASSIVE DEL LAVORO



Governo italiano
Dipartimento della Funzione pubblica



per il tuo futuro
Programmi operativi nazionali
per la formazione e l'occupazione

I Dibattiti sul futuro dell'UE

2013-2014

Anno Europeo dei cittadini

I membri della Commissione stanno discutendo con i cittadini di tutta Europa sulle loro aspettative per il futuro

Perché proprio ora?

L'Europa è a un bivio. L'integrazione europea deve andare di pari passo con il rafforzamento della legittimità democratica dell'Unione, e ora più che mai è importante essere all'ascolto dei cittadini



Unione europea
Fondo sociale europeo



MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI
DIREZIONE GENERALE PER LE POLITICHE
ATTIVE E PASSIVE DEL LAVORO



Dipartimento della Funzione pubblica



Programmi operativi nazionali
per la formazione e l'occupazione

I Dibattiti sul futuro dell'UE

A cosa servono?

Servono alla Commissione per orientarsi nell'elaborazione della futura riforma dell'UE. Uno degli obiettivi principali è preparare il terreno per le elezioni europee del 2014

Dove si tengono?

Sono organizzati in tutta Italia dagli Europe Direct. Per verificare i dibattiti nella propria Regione consultare il sito

<http://www.dialogocittadini.it/>



Unione europea
Fondo sociale europeo



MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI
DIREZIONE GENERALE PER LE POLITICHE
ATTIVE E PASSIVE DEL LAVORO



Governo italiano

Scandalo del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Funzione pubblica



fse per il tuo futuro
Programmi operativi nazionali
per la formazione e l'occupazione

Grazie per l'attenzione

Claudia Salvi

europedirect@formez.it

www.europa.formez.it
www.programmicomunitari.formez.it