



Programma di Comunicazione 2025

UFFICIO COMUNICAZIONE

APRILE 2025

INDICE

- INL : struttura e competenze
- Piano di comunicazione
 - Comunicazione esterna
 - Comunicazione interna
- Monitoraggio
- Budget

La struttura

L'Ispettorato Nazionale del Lavoro (INL) è un'Agenzia con personalità giuridica di diritto pubblico e autonomia regolamentare, amministrativa, organizzativa e contabile, posta sotto la vigilanza del Ministro del Lavoro e delle Politiche sociali.

L'Ispettorato Nazionale del Lavoro (INL) opera sul territorio nazionale ed è articolato in:

- Sede Centrale sita in Roma
- 3 Direzioni Interregionali del Lavoro (DIL NORD, DIL CENTRO, DIL SUD)
- 11 Ispettorati d'Area Metropolitana (IAM)
- 55 Ispettorati Territoriali del Lavoro (ITL)

Nelle regioni a statuto speciale Trentino-Alto Adige e Sicilia non è presente l'INL in quanto i relativi statuti autonomi prevedono che la competenza in materia sia attribuita alle rispettive Regioni.



Attività di vigilanza nella Regione siciliana

Al fine di potenziare le attività di polizia giudiziaria in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, di rapporti di lavoro e di legislazione sociale, l'Ispettorato Nazionale del Lavoro, nell'ambito del personale già in servizio, individua un contingente di personale ispettivo adeguatamente qualificato che, avvalendosi delle strutture messe a disposizione dall'INPS e dall'INAIL, è impiegato sul territorio della Regione siciliana, art. 16 Decreto lavoro 2023 (D.L. 4 maggio 2023, n. 48).

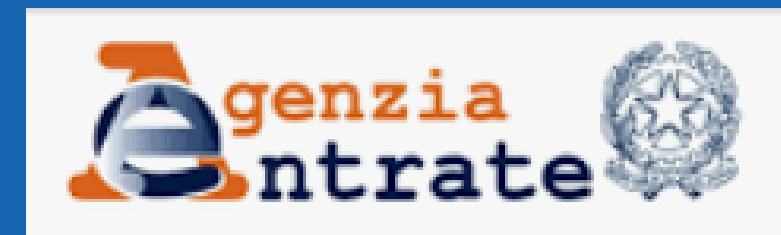


Le competenze

L'Ispettorato Nazionale del Lavoro è principalmente preordinato a realizzare una efficiente ed efficace azione di vigilanza in materia di lavoro e legislazione sociale, previdenziale, assicurativa e di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Il coordinamento, la programmazione e l'esercizio dell'attività ispettiva si realizzano attraverso la condivisione dei dati di INPS, INAIL e Agenzia delle Entrate con l'utilizzo di appositi sistemi informativi a supporto dell'attività di vigilanza in modo da evitare duplicazioni e sovrapposizioni nello svolgimento della stessa.

L'INL, altresì, assicura la gestione del contenzioso giudiziale in ordine ai provvedimenti connessi all'attività ispettiva, adotta circolari interpretative in materia ispettiva e sanzionatoria e coordina le attività di prevenzione e promozione della legalità ai sensi dell'art. 8 del D.lgs. 23 aprile 2004 n. 124.



Le competenze

L'Ispettorato Nazionale del Lavoro assicura, inoltre, un ruolo fondamentale nella tutela dei diritti dei lavoratori anche attraverso l'espletamento di attività istituzionali che si concretizzano nei servizi all'utenza quali la tutela delle lavoratrici madri, della genitorialità, dei minori nonché della disabilità e dei lavoratori stranieri.

Tra i principali servizi:

- ricezione delle richieste di intervento ispettivo
- il rilascio dell'autorizzazione per gli impianti di videosorveglianza
- le abilitazioni per la conduzione di generatori di vapore
- i certificati di abilitazione professionale (centralinista non vedente, CDL)
- la convalida dimissioni per lavoratrici madri o lavoratori padri
- l'autorizzazione all'interdizione ante o post partum
- l'autorizzazione al lavoro minorile

Inoltre, sono attribuite agli Ispettorati territoriali le conciliazioni monocratiche e i tentativi di conciliazione obbligatoria a seguito di licenziamento per giustificato motivo oggettivo.



L'Ufficio Comunicazione

- cura il Cerimoniale e il Protocollo istituzionale;
- gestisce l'Ufficio relazioni con il pubblico;
- predispone il programma di comunicazione e pianifica le strategie e degli strumenti riferiti alla comunicazione istituzionale, alla comunicazione interna e alle relazioni con il pubblico e ne coordina le attività;
- sviluppa, gestisce e coordina i rapporti con i media;
- redige i comunicati stampa ed ogni altra comunicazione destinata ai media;
- cura la rassegna stampa quotidiana e monitora le news, le agenzie di stampa e del web;
- gestisce la comunicazione di crisi e degli eventi che riguardano l'immagine e dei rapporti istituzionali dell'Ispettorato;
- gestisce i contenuti dei portali internet e intranet, dei social network e della produzione editoriale dell'Ispettorato;
- gestisce il budget destinato alle attività di comunicazione

Al fine di consentire il miglioramento degli standard qualitativi e quantitativi secondo quanto previsto dalla **Direttiva Comunicazione 2024**, l'ufficio coordina l'attività dei referenti insediati nelle DIL Nord, Centro e Sud e fornisce altresì indicazioni ai referenti individuati negli Ispettorati d'Area Metropolitana e negli Ispettorati Territoriali del Lavoro.

Obiettivo per l'anno 2025 è la realizzazione e la creazione di gruppi di lavoro in: "Diritto della Comunicazione", "Grafica-video" e "Social" che saranno chiamati a collaborare con l'Ufficio comunicazione INL per l'implementazione dei contenuti condivisi con il personale e l'utenza.

Piano di comunicazione

Strumento finalizzato a raggiungere obiettivi in grado di coniugare le strategie e le azioni di comunicazione.

Il piano si sviluppa su due direttrici fondamentali:

- la Legge 150 del 2000
- gli indirizzi programmatici condivisi con il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

Nel documento vengono definiti gli obiettivi, i valori, le strategie, gli interventi e i tempi delle attività di comunicazione e informazione sia esterna che interna, orientati a:

- favorire un rapporto di interlocuzione con i cittadini e le altre Istituzioni
- rilevare il grado di soddisfazione dei servizi erogati migliorandone la qualità e l'efficacia
- rafforzare l'immagine dell'INL e della sua mission istituzionale, anche attraverso l'uso dei media, al fine di veicolare al cittadino e alle imprese l'importante ruolo dell'INL
- promuovere la cultura della formazione per i lavoratori quale strumento di prevenzione
- rafforzare il senso di appartenenza del personale dell'INL con attività di comunicazione interna
- comunicare le attività svolte in materia di lavoro, legislazione sociale, vigilanza e sicurezza sui luoghi di lavoro
- procedere alla razionalizzazione e ottimizzazione dei processi di comunicazione delle strutture centrali e territoriali
- promuovere la cultura delle relazioni e del confronto attraverso la condivisione degli obiettivi tra il personale dell'Ispettorato
- sensibilizzare i cittadini sui valori della legalità e della sicurezza del lavoro. A tal fine, nel 2025 INL prevede di realizzare campagne di comunicazione istituzionale sulle tematiche della prevenzione e della sicurezza sul lavoro.

La Comunicazione

Strumento trasversale finalizzato al conseguimento degli interessi strategici dell'INL, definiti sinteticamente nelle seguenti 4 macroaree:

IDENTITÀ
DELL'ISPETTORATO
NAZIONALE DEL
LAVORO

IDENTITÀ
PROFESSIONALE DEI
DIPENDENTI

REPUTAZIONE
DELL'INL

RESPONSABILITÀ
SOCIALE

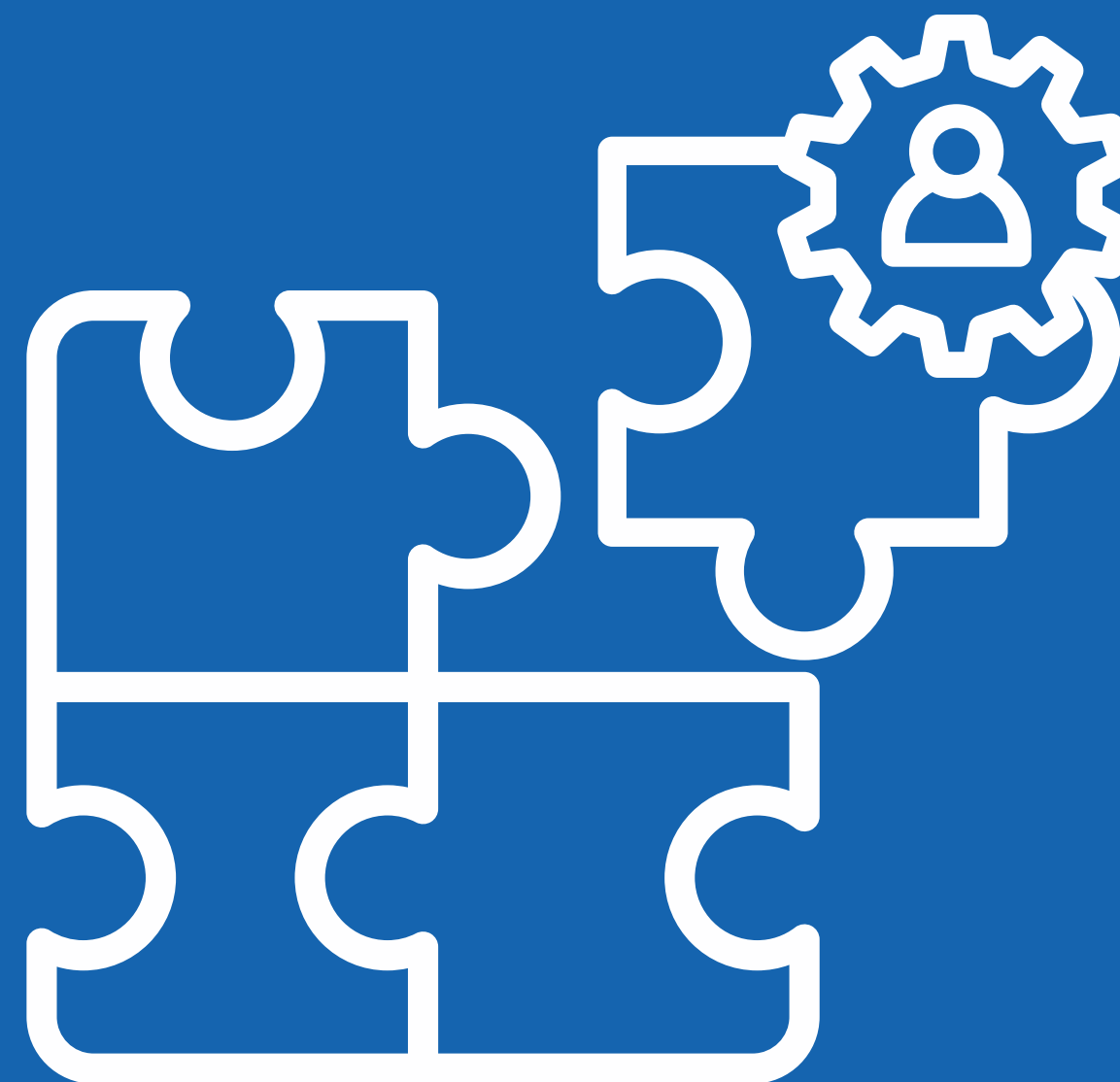
Identità dell'Ispettorato Nazionale del Lavoro

Insieme dei valori, obiettivi e funzioni che ne determinano il ruolo nella società e nel sistema giuridico-economico italiano.

L'INL ha come missione principale la tutela dei diritti dei lavoratori e il controllo del rispetto della normativa in materia di lavoro e legislazione sociale ivi inclusa la salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Identità professionale dei dipendenti

Insieme dei valori condivisi dal personale INL che presuppongono una solida preparazione tecnica, un forte senso di responsabilità e orientamento al servizio pubblico con un impegno costante verso l'etica e la trasparenza.



Reputazione dell'INL

Aspetto fondamentale per rafforzare la fiducia della società nei confronti dell'Agenzia e per garantire il pieno rispetto delle norme in materia di lavoro.

Ma quali sono i fattori che contribuiscono a mantenere una buona percezione dell'Ispettorato da parte dell'opinione pubblica?

- Personale imparziale e professionale, percepito come libero da condizionamenti esterni e preparato per affrontare le sfide del mercato del lavoro
- Personale costantemente formato e aggiornato grazie alla partecipazione a corsi, seminari, convegni di settore
- Comunicazione bilaterale e buone relazioni con i cittadini, le imprese e le parti sociali, che si traducono in ascolto delle istanze, supporto agli imprenditori e dialogo con le organizzazioni sindacali
- Ispezioni efficaci che garantiscono un miglioramento delle condizioni di lavoro e della sicurezza: la riduzione degli incidenti sul lavoro e il numero di ispezioni effettuate rappresentano indubbiamente degli indicatori di successo utili a costruire una solida reputazione.



Responsabilità Sociale

Si esplica attraverso una serie di azioni concrete – in primo luogo organizzazione di eventi e campagne informative – volte a promuovere una cultura della legalità, della giustizia e dell'uguaglianza nel mondo del lavoro e far conoscere l'INL non solo come Ente di controllo ma come attore sociale proattivo per un mercato del lavoro equo e sostenibile.



Principali azioni:

- promozione di campagne di sensibilizzazione
- networking con soggetti pubblici e privati
- incontri con rappresentanti della società civile



Comunicazione Esterna

Curare e rafforzare
l'identità e l'immagine
dell'INL

Sensibilizzare alla
legalità e alla
sicurezza del lavoro

Semplificare le
procedure e snellire i
tempi dei servizi

Migliorare la qualità
dei servizi offerti e
delle prestazioni
erogate

Garantire e tutelare i
diritti nelle relazioni
tra pubblico e privato

Verificare le media
relations

Curare e rafforzare l'identità e l'immagine dell'INL

Comunicare l'identità dell'Istituzione e la sua *mission*, le iniziative e i programmi realizzati; correggere, quando necessario, la percezione di eventuali informazioni distorte, poco chiare o fuorvianti.

Il processo comporterà un continuo *restyling* dinamico del sito istituzionale dal punto di vista della funzionalità, dei servizi, e del potenziamento della comunicazione attraverso *social media*.

Sensibilizzare alla legalità e alla sicurezza del lavoro

Realizzare, sia a livello centrale che sul territorio, una serie di iniziative rivolte ai cittadini e agli stakeholder sui temi della legalità riferita alla tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, attraverso incontri, anche con personalità della società civile, della cultura, del giornalismo, dell'economia, che incentivino l'assunzione di responsabilità del singolo verso la collettività.

Sul piano nazionale, l'obiettivo per il 2025 è quello di avviare campagne di comunicazione istituzionale per la prevenzione degli infortuni sul lavoro, realizzate da INL e promosse in collaborazione con il Ministero del lavoro e delle politiche sociali.

Semplificare le procedure e snellire i tempi dei servizi

Far conoscere le opportunità di fruizione dei servizi, snellire le procedure, ridurre i tempi, rendere i servizi coerenti con i bisogni e le aspettative degli utenti.

Migliorare la qualità dei servizi offerti è un orientamento e un'attitudine insita negli obiettivi della comunicazione, per la quale l'ascolto e l'attenzione all'utente sono componenti fondamentali di ogni fase del lavoro.

Migliorare la qualità dei servizi offerti e delle prestazioni erogate

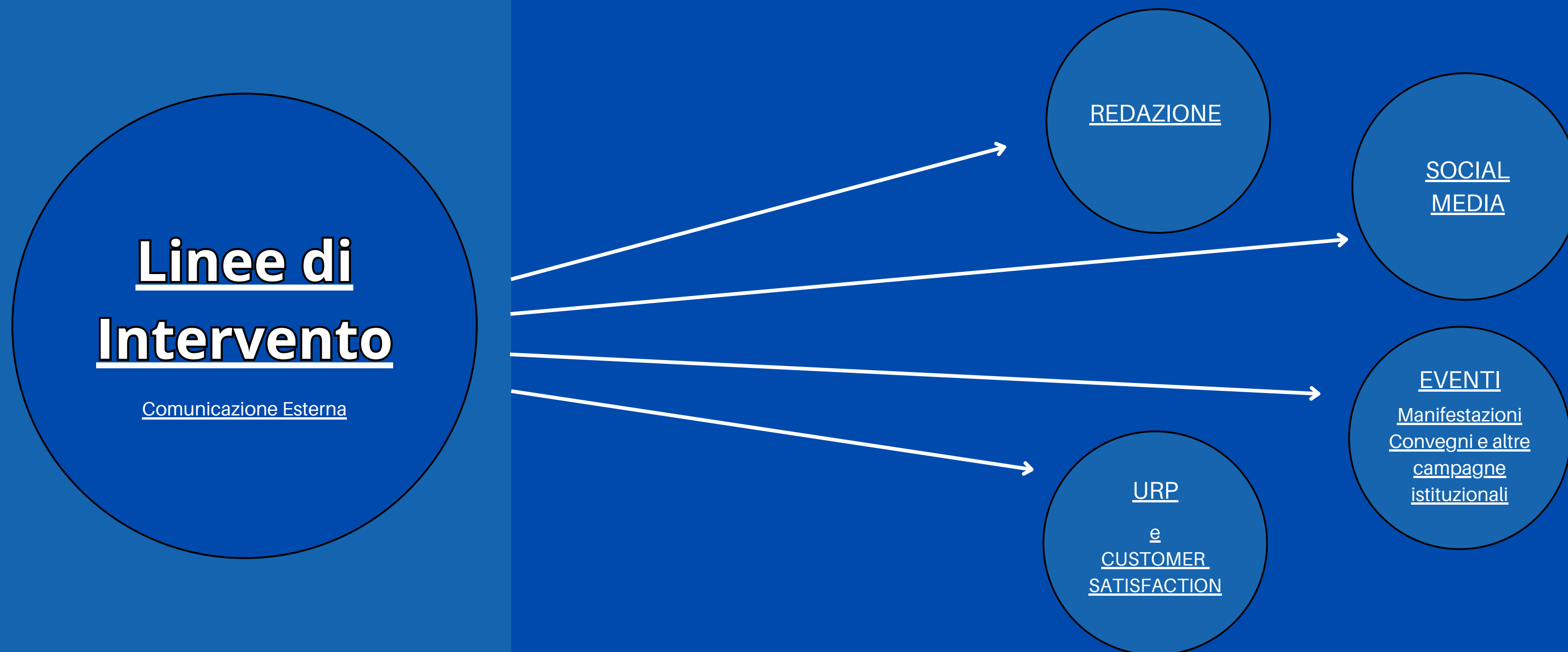
Nell'ottica del miglioramento continuo è necessario mantenere una tensione costante alla revisione e al rinnovamento di canali, strumenti e processi, tenendo alta l'attenzione sull'usabilità e l'accessibilità dei servizi, delle informazioni e dei documenti.

Garantire e tutelare i diritti nelle relazioni tra pubblico e privato

- assicurare l'accesso agli atti attraverso l'URP
- attuare le regole in materia di trasparenza
- garantire il rispetto delle norme sulla protezione dei dati personali
- garantire la chiarezza del linguaggio

Verificare le *media relations*

Incrementare l'interlocuzione con gli organi di informazione, secondo principi di chiarezza espositiva, trasparenza, cortesia, disponibilità nel rapporto con i giornalisti, ritenuti indispensabili per favorire un posizionamento virtuoso dell'ente INL.



Redazione

- Rapporti con gli organi di informazione
- Predisposizione, divulgazione e pubblicazione sul sito INL di comunicati stampa inerenti le attività dell'Ispettorato
- Interlocuzione con i referenti dei territori per garantire una comunicazione capillare ed efficace
- Monitoraggio periodico dei comunicati stampa e del feedback sugli organi di informazione
- Cura della rassegna stampa quotidiana
- Elaborazione di rassegne stampa monotematiche
- Organizzazione e gestione di conferenze stampa
- Redazione di cartelle stampa
- Preparazione di report e schede di analisi/sintesi per interviste, convegni, incontri, seminari
- Produzione di testi e grafica per le newsletter INL



Social Media

Per ampliare il target dei propri interlocutori e far conoscere l'INL e la sua mission ad un'utenza più diffusa e tecnologica, nel 2025 sarà fondamentale un potenziamento della comunicazione attraverso i **social media**.



Eventi

La partecipazione dell'INL agli eventi di comunicazione a livello locale, nazionale e internazionale rappresenterà una rilevante occasione per promuovere l'identità dell'Ente e la sua mission sensibilizzando i cittadini sui valori della legalità e sicurezza del lavoro.

Gli eventi saranno principalmente le **manifestazioni fieristiche** a cui l'INL prenderà parte insieme con il Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali e con i principali Enti competenti in materia di lavoro e sicurezza - condividendo sia gli spazi espositivi che quelli convegnistici - e coinvolgendo attivamente utenti e stakeholders sui temi fondamentali del lavoro legale e sicuro.

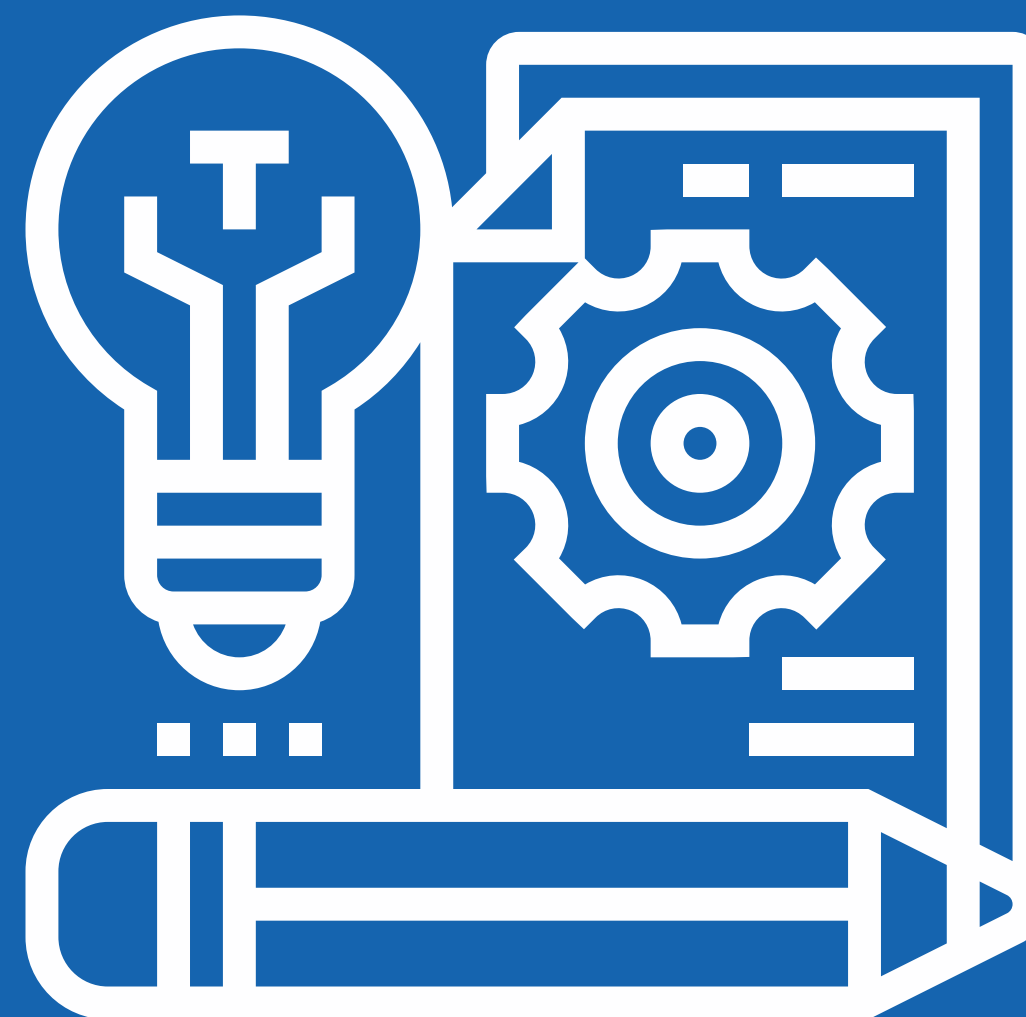
Manifestazioni 2024



Convegni e altre campagne istituzionali

INL promuoverà anche eventi, incontri, convegni e seminari che coinvolgeranno soggetti istituzionali ed esperti del mondo del lavoro e della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro per realizzare momenti di confronto e di divulgazione delle principali attività dell'Agenzia.

Proseguiranno altresì le iniziative di prevenzione e promozione attuate dagli Ispettorati Territoriali del Lavoro, ai sensi dell'art. 8 D.lgs. 124/2004, al fine di sensibilizzare datori di lavoro, associazioni di categoria, sindacati, ordini professionali nonché realizzare nelle scuole attività d'informazione rivolte agli studenti.



Ufficio Relazioni con Il Pubblico

Gli Uffici Relazioni col Pubblico sono il “ponte” principale nell’interlocuzione con i cittadini e le altre Istituzioni.

Rappresentano la prima interfaccia, non virtuale, con cui l’utente può confrontarsi con INL e consente di:

- rispondere alle esigenze del cittadino
- far conoscere le opportunità di fruizione dei servizi
- semplificare i tempi delle procedure
- migliorare la qualità dei servizi offerti da INL

Tali attività avvengono attraverso l’ascolto, ricevimento del pubblico e riscontro per posta elettronica.

L’attenzione verso gli utenti è a livello nazionale in quanto è presente una rete di Uffici di Relazioni col Pubblico presso:

- Direzioni Interregionali: DIL Nord, DIL Centro, DIL Sud
- sedi territoriali dell’Ispettorato nazionale del lavoro



Customer satisfaction

L'attività di comunicazione svolta dagli URP non solo realizza un'adeguata informazione ma è fondamentale per rilevare il grado di soddisfazione dei servizi erogati nell'ottica di migliorare la qualità degli stessi.

L'attività di **Customer Satisfaction** sarà svolta dall'INL attraverso un'indagine avviata nei vari URP territoriali nonché presso le sedi dei principali **stakeholders**.

A tal fine l'INL predisporrà un questionario che potrà essere compilato dagli utenti, in forma anonima, relativamente ai servizi erogati e alla qualità degli stessi per poi elaborare una relazione conclusiva per rendere i servizi sempre più coerenti con i bisogni e le aspettative degli utenti.



Comunicazione Interna

Benessere
Organizzativo

Far circolare le idee

Sensibilizzare sulle
tematiche della
sostenibilità

Informare e
aggiornare il
personale

Benessere Organizzativo

L'INL si impegnerà anche nel 2025 a coinvolgere il personale per fornire contributi utili allo sviluppo e al mantenimento di un clima positivo fra i lavoratori e tra lavoratori e Amministrazione. Per cogliere il più possibile il **“sentiment”** del personale è di fondamentale importanza l'indagine sul “Benessere organizzativo” che INL svolge annualmente. L'ascolto dei dipendenti è fondamentale per creare un clima collaborativo e propositivo all'interno dell'Ente.

L'indagine verrà svolta attraverso la somministrazione di un questionario in forma anonima rivolto a tutto il personale. Il questionario si articola in una serie di moduli e richiede non oltre 15 minuti per la compilazione.

I dati saranno analizzati in maniera aggregata e i risultati dell'indagine saranno oggetto di attenta valutazione in funzione del miglioramento del benessere interno.



Far circolare le idee

La comunicazione interna è tesa a creare un ambiente collaborativo e innovativo. Ciò si realizza attraverso l'utilizzo di piattaforme di **feedback** con eventuale abilitazione del **form comment** oltre che attraverso le mail e le chat interne e la possibilità di condividere interattivamente contenuti nell'ambito degli uffici. All'interno della **Intranet** sono riuniti strumenti, data base e **link** che possono consentire di raccogliere e condividere esperienze e **best practices**, vero e proprio canale strategico per la circolazione e lo sviluppo delle idee all'interno dell'Organizzazione, promuovendone l'innovazione, il coinvolgimento e la crescita.



Sensibilizzare sulle tematiche della sostenibilità

La sostenibilità ambientale in ufficio parte da piccoli gesti quotidiani.

L'INL si è dotato da qualche anno di un decalogo green condiviso con tutti i dipendenti e pubblicato sulla Intranet. Questi i punti chiave:

- curare la raccolta differenziata
- scegliere contenitori riciclabili per la pausa pranzo
- consumare prodotti di stagione per gli spuntini
- privilegiare l'illuminazione con luce naturale
- andare al lavoro preferibilmente a piedi o in bicicletta
- usare in modo responsabile i condizionatori
- evitare gli sprechi d'acqua
- spegnere il pc dopo l'uso
- fare un uso intelligente della stampante
- organizzare un angolino verde sulla scrivania



Informare e aggiornare il personale

L'attività di comunicazione interna è una linea d'intervento fondamentale per rafforzare il senso di appartenenza del personale dell'INL ed è rivolta a tutto il personale in servizio sul territorio nazionale.

Il principale strumento di comunicazione interna è rappresentato dal sito "*intranet*":

- anche per il 2025 sarà utilizzato per veicolare tutte le principali attività dell'INL sia a livello centrale che locale e realizzare un costante aggiornamento del personale sui temi più importanti sia di carattere giuridico sia di tipo organizzativo ad es. note, circolari, monitoraggi dell'attività di vigilanza, formazione, bandi e interpellati.

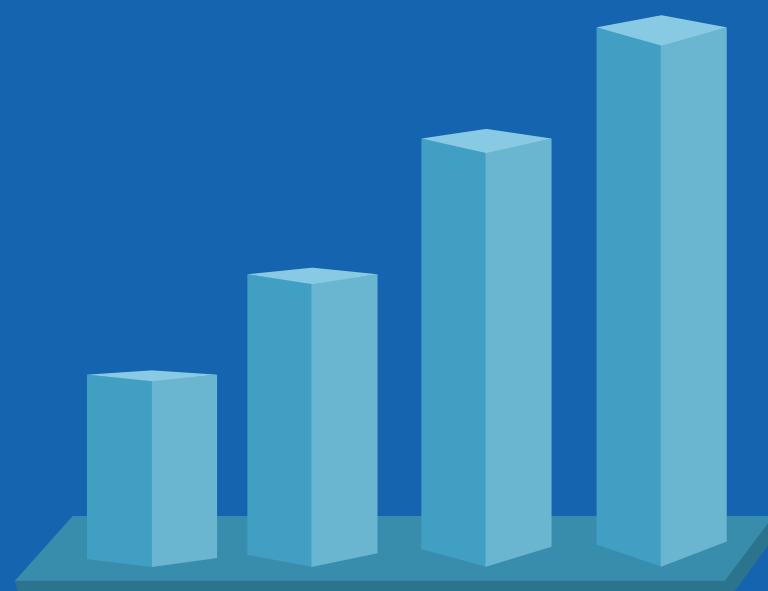
Altra attività fondamentale sarà la predisposizione delle *newsletter*:

- le *newsletter* saranno pubblicate con cadenza trimestrale e rappresentano un importante momento di coinvolgimento del personale in quanto sono un "compendio" non solo dei principali eventi accaduti nel trimestre e delle più importanti attività di vigilanza ma anche un approfondimento sui temi giuridici - con un'apposita "rubrica" - e su aspetti organizzativi del personale come ad es. bandi di concorso, progressioni economiche.



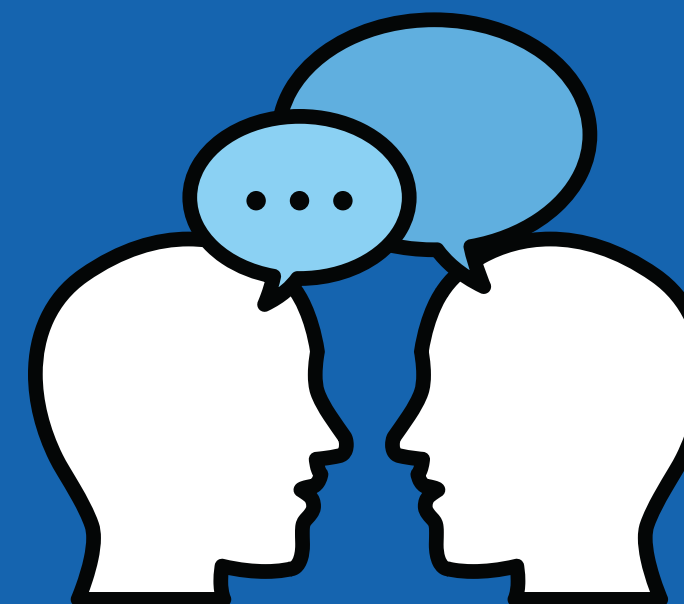
Monitoraggio

La misurazione del raggiungimento degli obiettivi di comunicazione e la valutazione complessiva dell'attività saranno effettuate utilizzando gli strumenti a disposizione, monitorando periodicamente l'attuazione del Programma di comunicazione per consentire eventuali azioni correttive, secondo le seguenti modalità:



ANALISI
QUANTITATIVA

ANALISI
QUALITATIVA



Analisi quantitativa

Correlazione tra gli **output** comunicativi INL e le pubblicazioni sulle principali testate cartacee, sulle emittenti radio-televisive, sulle agenzie nazionali e sul web. Per **output** comunicativi si intendono comunicati stampa, interviste, seminari, eventi, fiere, convegni, news pubblicate, post pubblicati, materiali prodotti (video/pubblicazioni/dossier/prodotti editoriali) e collaborazioni Interistituzionali. Ai fini del monitoraggio quantitativo, si riportano i principali indicatori di risultato:

- numero lanci di agenzia/comunicati
- numero lanci di agenzia/articoli su comunicati (**output/input**)
- numero conferenze stampa, seminari, eventi, fiere, convegni
- aumento numero complessivo **follower**
- numero visualizzazioni pagine
- numero accessi e numero utenti unici
- numero copie stampate/distribuite/scaricate
- **customer satisfaction** (grado di soddisfazione dell'utenza esterna)
- benessere organizzativo (grado di soddisfazione dell'utenza interna)



Analisi qualitativa

Monitoraggio portali e *social* attraverso la verifica:

- dell'***engagement rate***, ossia il livello di coinvolgimento e di interesse degli utenti
- dell'attrattività del portale web tramite strumenti di ***web analytics***
- dell'adeguamento alle linee guida AGID
- delle ***media relations***, ovvero l'interlocuzione con gli organi di informazione, secondo principi di chiarezza espositiva, trasparenza, cortesia, disponibilità, indispensabili per favorire un posizionamento virtuoso dell'ente INL



Budget

L'Ispettorato Nazionale del Lavoro metterà a disposizione l'importo complessivo pari ad € 1.200.000,00 per le attività di comunicazione



Elenco delle principali voci di spesa:

- servizio di rassegna stampa
- partecipazione ad eventi
- organizzazione e/o partecipazione a convegni e incontri
- acquisto di materiale fotografico/video, stampa flyer, opuscoli, inviti, periodici e materiale cartaceo
- promozione di campagne di comunicazione istituzionale per la prevenzione degli infortuni sul lavoro