



## **INTERVENTI DI SVILUPPO ORGANIZZATIVO DELLE RELAZIONI CON IL CITTADINO**

**Settembre 2016**

Sinergie s.n.c. Idee, Servizi e Formazione per lo sviluppo delle persone e delle organizzazioni  
Via Borgo S. Pietro, 25 – 26013 Crema – P. IVA 01259290193 Tel.0373 250855  
[info@sinergiesnc.com](mailto:info@sinergiesnc.com) [www.sinergiesnc.com](http://www.sinergiesnc.com)

## PREMESSA

Le relazioni con il pubblico sono divenute una **variabile strategica** da presidiare per la definizione e la promozione delle politiche pubbliche. Numerosi sono gli input che indicano la necessità di governare e gestire al meglio i processi comunicativi interni ed esterni: il bisogno di fornire risposte a nuovi bisogni dei cittadini, l'esigenza di maggiore efficacia ed efficienza, l'uso diffuso dei nuovi media come strumento di relazione con il cittadino e non ultime le sollecitazioni normative (Legge 150/2000).

Risulta pertanto necessario:

- promuovere la dimensione strategica e professionale delle relazioni esterne ed interne e puntare ad una standardizzazione del **modello organizzativo di presidio della comunicazione** superando frammentazioni degli interventi e **mancanza di coordinamento tra backoffice e frontoffice**.
- attuare azioni di **sensibilizzazione** e **coinvolgimento del personale** (fattore critico di successo di qualsiasi azione di rinnovamento) tramite percorsi formativi mirati.

Si tratta di promuovere la logica del **piano integrato di comunicazione**, pianificando i prerequisiti organizzativi e le competenze degli operatori necessari a sostenere un elevato orientamento al cittadino e un approccio competente alla comunicazione pubblica e istituzionale.

## LA NOSTRA PROPOSTA

### Finalità generali del progetto

- ⇒ Sensibilizzare gli operatori al tema della centralità del cittadino e del ruolo strategico della comunicazione
- ⇒ Pianificare interventi di supporto alla nascita e allo sviluppo dell'area servizi al cittadino per un diffuso approccio competente alla comunicazione
- ⇒ Valorizzare, mettere in sinergia e portare a sistema gli sforzi e le azioni in atto in tema di informazione e comunicazione pubblica

La nostra proposta intende promuovere **l'innovazione** intesa come un **cambiamento intenzionale dell'organizzazione che comporta miglioramenti duraturi nei risultati**, capaci di rendere i servizi più rispondenti ai bisogni dei propri utenti.

L'approccio che proponiamo è basato sul **modello dell'empowerment organizzativo** che si basa sui seguenti assiomi:

- ✓ **Conoscere per migliorare:** il cambiamento si può perseguire solo se si promuove lo sviluppo del know how, attraverso la creazione, valorizzazione e condivisione del patrimonio di conoscenze e competenze necessario a supportare processi di innovazione nel sistema organizzativo
- ✓ **Puntare sulle persone:** nessuno sforzo, sia in termini economici che di dotazioni, può produrre gli effetti desiderati se non risulta accompagnato da un investimento costante sulle Risorse Umane, sia in termini di un ripensamento della politica di gestione e sviluppo delle stesse che di riqualificazione e formazione permanente delle persone. Le Risorse Umane sono un partner di sviluppo delle Aziende di Servizi il cui coinvolgimento va pianificato e sostenuto con specifici piani di comunicazione
- ✓ **Creare le condizioni di contesto per un cambiamento sostenibile:** vanno promosse le condizioni di contesto favorevoli per facilitare le organizzazioni a progettare, attuare e sostenere gli interventi di cambiamento e miglioramento

## LA VISIONE D'INSIEME DEL PERCORSO

1. ANALISI	2. PROGETTAZIONE	4. AZIONI E FOLLOW UP
<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Rilettura critica delle esperienze</li> <li>⇒ Analisi del fabbisogno</li> <li>⇒ Diagnosi organizzativa</li> <li>⇒ Formazione di supporto all'avvio del progetto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Definizione del modello integrato di comunicazione dell'Ente: dallo sviluppo dell'URP all'Area Servizi al Cittadino</li> <li>⇒ Disegno del modello organizzativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ La descrizione dettagliata delle azioni sarà realizzata a completamento delle fasi 1 e 2</li> </ul>
Tempi di realizzazione: da Dicembre 2016 ad Aprile 2017		Tempi di realizzazione: da definire
<b>3. FORMAZIONE</b> Le attività di formazione sono strutturate in percorsi ad hoc che accompagnano trasversalmente le azioni previste dal progetto, con l'obiettivo di supportare i cambiamenti e lo sviluppo di competenze necessarie al conseguimento degli obiettivi.		

## 1 ANALISI

### ⇒ Rilettura critica delle esperienze.

- Focus group con gli operatori dell'URP, della Comunicazione e di altri servizi di front office significativi

### ⇒ Analisi del fabbisogno.

- Realizzazione di SWOT Analysis rivolta alla Giunta, Responsabili di Area, operatori dell'area comunicazione e del front office

### ⇒ Diagnosi organizzativa.

- Valutazione dei processi (es. gestione dei reclami), dei meccanismi di integrazione e coordinamento, della logistica
- Analisi del livello di accessibilità e semplificazione di procedure e moduli ad elevato impatto con il cittadino
- Valutazione dei dati di citizen satisfaction (se in possesso dell'Ente).
- Realizzazione di interviste ai cittadini sulla facilità di accesso, qualità dell'informazione e della relazione (analisi qualitativa)

### ⇒ Formazione di supporto all'avvio del progetto.

- Tramite la metodologia del laboratorio attivo si finalizzeranno gli incontri all'esplicitazione delle diverse rappresentazioni presenti negli operatori dell'area comunicazione in relazione ai servizi al cittadino ed a condividere best practices e ad approfondire tematiche e criticità emerse nella fase di rilettura critica delle esperienze.

*Importante che l'Amministrazione ed i Responsabili di Area individuino precisamente i destinatari dell'iniziativa.*

### Outcome della fase 1: report

#### Tempi:

Dicembre 2016: 2 giornate, avvio attività di analisi. (9-20 dicembre)

2 giornate, formazione per l'avvio del progetto (2 -15 dicembre)

Febbraio 2017: 2 giornate, conclusione fase di analisi e restituzione report

## 2 PROGETTAZIONE

Sulla base degli esiti della fase 1 si procederà alla definizione del modello integrato di comunicazione dell'Ente con particolare riferimento alla:

- Definizione del disegno organizzativo dell'Area Servizi al Cittadino
- Individuazione dei prerequisiti organizzativi e strumenti per la sua implementazione

**Tempi:** Marzo 2017

## 3. FORMAZIONE

### ***“La gestione positiva delle relazioni con il cittadino: Comunicare al front office”***

In fase di avvio del progetto potrebbe essere opportuno, soprattutto se non è stata realizzata un'attività formativa specifica trasversale, rilanciare l'importanza della gestione qualitativa delle relazioni con il pubblico come abilità trasversale dell'Ente, rivolta a tutti gli operatori impegnati in attività di front office.

Si allega progetto specifico

**Tempi:** Febbraio-Aprile 2017 (il calendario della formazione verrà concordato una volta individuati i destinatari privilegiati)

## IL GOVERNO DEL PROGETTO

Si suggerisce di presidiare l'iniziativa creando un “gruppo di progetto” costituito dal Sindaco (o suo delegato) da un referente dell'area comunicazione che, con i consulenti, curerà la regia, il monitoraggio e lo sviluppo del progetto, garantendo il coinvolgimento e l'indirizzo delle iniziative nel rispetto dei vincoli e degli obiettivi dell'ente.

## CALENDARIO

La calendarizzazione delle giornate di lavoro, così come ogni altro impegno che coinvolge il personale sarà concordato con il committente tenendo conto dei vincoli e delle attività correnti dell'Ente

## ASPETTI ORGANIZZATIVI E COSTI

Per la realizzazione delle attività previste nel presente progetto è previsto un impegno di spesa così suddiviso:

**FASE 1 - ANALISI:** € 4.000 + IVA e € 2.000 formazione\*

### Tempi:

Dicembre 2016: 2 giornate, avvio attività di analisi. (9-20 dicembre)

2 giornate, formazione per l'avvio del progetto (2 -15 dicembre)

Febbraio 2017: 2 giornate, conclusione fase di analisi e restituzione report

**FASE 2 - PROGETTAZIONE:** € 2.000 + IVA

**Tempi:** Marzo 2017

**FASE 3 - FORMAZIONE:** € 3.000\*

**Tempi:** Febbraio-Aprile 2017 (il calendario della formazione verrà concordato una volta individuati i destinatari privilegiati)

\*Si ricorda che le attività strutturate come formazione sono esenti IVA ai sensi dell'art. 10 DPR 633/72. come disposto dall'art. 14, comma 10, della legge 537/1993

## **GARANZIA DI RISERVATEZZA**

In conformità a quanto previsto dal D.lgs N° 196/2003, i dati già assunti da SINERGIE o che ci verranno comunicati durante lo svolgimento del nostro incarico, saranno utilizzati esclusivamente per le finalità del contratto in essere e/o del servizio richiesto. Tali dati verranno conservati in parte su archivi cartacei ed in parte su archivi elettronici rispettando le misure di sicurezza previste dalla legge sopra citata e non saranno divulgati all'esterno.

Vi segnaliamo che tutto il personale di SINERGIE sottoscrive un impegno alla riservatezza rispetto alle informazioni e ai dati acquisiti nel corso dell'attività professionale presso i clienti.

Nel caso in cui, per lo svolgimento dell'attività, fosse necessario acquisire informazioni o dati di terzi, e ciò richieda il consenso degli interessati, sarà vostra cura provvedere all'invio dell'informativa, nonché alla raccolta del consenso, laddove richiesto, in modo da consentirci lo svolgimento dell'incarico.

L'accettazione della presente proposta comporta il vostro consenso per tutto quanto sopra esposto, affinché da parte nostra si possa accedere e utilizzare i dati che saranno necessari per lo svolgimento dell'incarico. Vi informiamo che titolare del trattamento dei dati sarà la SINERGIE SNC con sede a Crema (CR) in via Borgo S. Pietro 25.

Vi rendiamo noto, infine, che l'articolo 7 del D.lgs N° 196/2003, il cui testo è disponibile presso SINERGIE, conferisce all'interessato il potere di esercitare specifici diritti a propria tutela.